



TAMPEREEN TEKNIILLINEN YLIOPISTO
TAMPERE UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

Reino Yli-Honkola

Elämäkokemusten yhteys asunnon laatuksiin



Julkaisu 1537 • Publication 1537

Tampere 2018

Reino Yli-Honkola

Elämäkokemusten yhteys asunnon laatukritiikkiin

Tekniikan tohtorin arvon saavuttamiseksi tehty väitöskirja, joka julkaistavaksi hyväksyttynä esitetään julkisesti tarkastettavaksi Tampereen teknillisen yliopiston Rakennustalon salissa RG202 huhtikuun 6. päivänä 2018 kello 12.

Väittelijä:	DI Reino Yli-Honkola Talouden ja rakentamisen tiedekunta Rakennustuotanto ja -talous Tampereen teknillinen yliopisto- Tampere University of Technology
Valvoja:	Professori, Ph.D. Kalle Kähkönen Rakennustekniikka Tampereen teknillinen yliopisto- Tampere University of Technology
Ohjaaja:	Professori, Ph.D. Kalle Kähkönen Rakennustekniikka Tampereen teknillinen yliopisto- Tampere University of Technology
Esitarkastajat:	TkT Tanja Tyvimaa School of Civil Engineering and Built Environment Queensland University of Technology Brisbane, Australia TkT Sami Kärnä Aalto-yliopisto- Aalto University
Vastaväittäjä:	Dosentti Marja Naaranoja Tuotantotalous Vaasan yliopisto- University of Vaasa

Taitto ja paino:

Suomen Yliopistopaino Oy Juvenes Print Tampere 2018

ISBN 978-952-15-4114-8 (nid.)
ISBN 978-952-15-4132-2 (PDF)
ISSN 1459-2045

ABSTRACT

In housing construction, the completion of new housing for residential use enables a positive experience for residents, because residents expect to enter defect-free and functioning housing units. After the housing is completed, the performers of the construction work usually give a warranty to the owner of the housing unit and are liable for their possible errors and defects during the warranty period.

This study focuses on the warranty period for the construction work of the residential properties, in which the residents' criticism of quality is studied in relation to their life experiences. A systemic viewpoint and a human viewpoint form the research framework. A systemic viewpoint includes quality, conflict and customership studies and the human viewpoint the human value studies and human coherence theory. Previous studies exist on the study's fields of systemic and human viewpoints, but the connections between them, such as possible causal-explanatory factors, have not been studied yet. The completed study as a whole and its results focus on this gap in information.

The study was initiated by the suspicion that criticism of housing is connected to life experiences, generated on the basis of the researcher's long-term experience in housing production. Based on the researcher's experience, there is at least one dissatisfied resident, who criticises the quality of his or her housing unit, in every completed residential property. The person is often able to get other property residents to join them in criticising their housing units. Their actions may be very harmful to the financial values of the housing units, because it is possible that the values of the property's housing units decrease as a result of the criticism.

The empirical part of the study was conducted as themed interviews, which focused on residents in rental housing properties. According to the obtained results, the criticism of the quality of housing is mainly focused on the quality of the contractor's construction work, impractical products, design errors and delays in the contractor's warranty repairs.

The resident has placed their life values in an order of importance based on their life experiences. This impacts their behaviour with regard to the criticism of the quality of their housing unit. Residents who have encountered difficulties in their lives do offer much criticism of their housing unit. It is more important for them to cope with everyday life with their difficulties. Entrepreneurs running their own business who also participated in the study act in the same way. Their own entrepreneurship is central in their lives. In the study, only one person without difficulties in their life offered a great deal of criticism of the quality of their housing unit.

The importance of good quality came up based on the results of this study. High quality reduces criticism and prevents arguments and conflicts. Criticism can be substantially reduced by good communication aimed at residents, good interpersonal skills and performing the warranty work in a timely manner. Indifference toward the resident's criticism and delays with repair work leads to a likely conflict with the resident.

Keywords: residential construction, quality, customer orientation, values.

TIIVISTELMÄ

Asuntotuotannossa uusien asuntojen valmistuminen asukkaiden käyttöön mahdollistaa asukkaille myönteisen elämyksen, sillä asukkaat odottavat pääsevänsä virheettömään ja toimivaan asuntoon. Rakennustöiden suorittajat antavat asuntojen valmistumisen jälkeen tavallisesti asuntojen omistajalle sopimusehtojen mukaisen takuun ja vastaavat takuuajana mahdollisista virheistään ja puutteistaan.

Tämä tutkimus kohdistuu asuinkiinteistöjen rakennustöiden takuuajaan, jossa asukkaiden laatukritiikin yhteyttä on tutkittu suhteessa heidän elämäkokemuksiinsa. Tutkimuksellisen viitekehyksen muodostavat systeeminen näkökulma ja ihmisenäkökulma. Systeeminen näkökulma sisältää laatu-, konflikti- ja asiakkuustutkimukset sekä ihmisenäkökulma ihmisen arvotutkimukset ja ihmisen koherenssiteorian. Aikaisempia tutkimuksia on olemassa tutkimuksen systeemi- ja ihmisenäkökulmien osa-alueista, mutta näiden välisiä yhteyksiä, kuten mahdollisia kausaalisia selittäviä tekijöitä, ei ole vielä tutkittu. Tehty tutkimuskokonaisuus ja sen tulokset kohdistuvat tähän tiedolliseen aukkoon.

Tutkimuksen käynnistäjänä on ollut tutkijan pitkäaikaisen asuntotuotannon kokemuksen perusteella syntynyt epäily, että asutuskritiikki on yhteydessä elämäkokemuksiin. Tutkijan kokemuksen perusteella yleensä jokaisessa valmistuneessa asutokiinteistössä on ainakin yksi tyytymätön asukas, joka esittää asuntonsa laatuun kohdistuvaa kritiikkiä. Hän saa usein myös mukaansa muita kiinteistön asukkaita arvostelemaan asuntojaan. Heidän toiminta voi olla erittäin haitallista asuntojen taloudellisille arvoille, sillä on mahdollista, että arvostelujensa johdosta kiinteistön asuntojen arvot laskevat.

Tutkimuksen empiirinen osa suoritettiin teemahaastatteluina, jossa kohteena olivat vuokratolokiinteistöjen asukkaat. Saatujen tulosten mukaan asunnon laatukritiikki kohdistuu pääasiassa urakoitsijan rakennustyön laatuun, epäkäytännöllisiin tuotteisiin, suunnitteluvirheisiin ja urakoitsijan takuukorjausten viivyttelyyn.

Asukas on asettanut elämäkokemustensa perusteilla elämänarvonsa tärkeysjärjestykseen. Tämä vaikuttaa hänen käyttäytymiseensä asuntonsa laatu-arvostelussa. Ne asukkaat, joilla on ollut elämässään vaikeuksia, esittävät vain vähän kritiikkiä asunnostaan. Heille tärkeämpää on selviytyä vaikeuksineen jokapäiväisestä elämästä. Myös tutkimuksessa mukana olleet omaa yritystään pyörittävät yrittäjät toimivat samoin. Heidän elämässä oma yrittäjyys on keskeistä. Tutkimuksessa ainoastaan yksi henkilö, jolla ei ollut elämässään vaikeuksia, esitti runsaasti asuntonsa laatukritiikkiä.

Tutkimuksessa korostui hyvän laadun merkitys. Hyvä laatu vähentää kritiikkiä ja ehkäisee riitoja sekä konflikteja. Kriittisyyttä voidaan oleellisesti vähentää asukkaisiin suunnatulla hyvällä tiedottamisella, hyvillä vuorovaikutustaidoilla sekä takuutöiden ripeällä suorittamisella. Välinpitämätön suhtautuminen asukkaan kritiikkiin ja korjaustöiden viivyttely johtaa todennäköisesti konfliktiin asukkaan kanssa.

Avainsanat: asuntorakentaminen, laatu, asiakaslähtöisyys, arvot.

ALKUSANAT

Tutkimustyön yhteistyökumppanina on ollut kunnallinen vuokrataloyhtiö, Espoon Asunnot Oy. Yhtiön omistaa Espoon kaupunki. Espoon Asunnot Oy omistuksessa oli tutkimuksen hetkellä yli 15 000 vuokra-asuntoa. Vuosittainen tuotanto on noin 300 uutta asuntoa. Asunnoissa asuu lähes 30 000 ihmistä.

Tutkimusaiheisiin liittyvät teoriaopinnot ovat olleet Tampereen teknillisen yliopiston ja Aalto-yliopiston järjestämiä. Näiden molempien yliopistojen tarjoamat opinnot ovat antaneet hyvät valmiudet tutkimuksen suunnitteluun ja toteutukseen.

Väitöstutkimuksen tekijällä on pitkä, yli 40 vuoden, kokemus vuodesta 1970 lähtien rakentamisesta ja erityisesti asuntotuotannosta. Tehtävät ovat käsittäneet työmaiden johtamisen, suunnittelun, rakennuttamisen, valvonnan ja isännöinnin. Enin osa tehtävistä on ollut asuntokiinteistöjen rakentamisen johtamista ja valvontaa omistajien lukuun. Valmistuneita asuntokiinteistöjä on ollut yli 1000. Niissä asuntoja on ollut yli 10000. Rakentamisen aikana yhteistyökumppaneina ovat olleet asuntojen urakoitsijat ja suunnittelijat sekä valmistumisen jälkeen lisäksi isännöitsijät, asukkaat ja kiinteistöhuollon henkilöt. Monipuoliset tehtävät ja monet yhteistyökumppanit ovat mahdollistaneet tutkijalle laajan näkemyksen rakentamisen eri osapuolten toiminnasta sekä ihmisten erilaisista käyttäytymisistä.

Väitöstutkimuksen käynnisti varsinaisesti muutama rakennustöiden takuuajan tapahtuma, joissa eräiden asukkaiden asuntonsa laatu-kritiikki ja konfliktihakuisuus aiheuttivat tutkijalle hämmennystä. Tapahtumien johdosta tutkijalle syntyi suoranainen intohimo tutkia asukkaan asuntonsa laatu-kritiikin mahdollista yhteyttä hänen elämänvaiheisiinsa ja -kokemuksiinsa.

Esitän parhaimmat kiitokset Espoon Asunnot Oy:lle yhteistyöstä. Heidän myönteinen suhtautuminen tutkimukseeni mahdollisti tutkimuksen empiirisen aineiston saannin.

Erityisesti haluan kiittää työni valvojaa ja ohjaajaa, Tampereen teknillisen yliopiston professori Kalle Kähköstä, monista asiantuntevista ohjeista, joita olen häneltä saanut. Kiitokset haluan esittää myös jatko-opintojeni seminaarien pitäjälle, filosofian tohtori, dosentti Suvi Nenoselle, useista tutkimustyön keskeisistä ohjeista ja neuvoista. Väitöskirjani tarkastajat, Tkt Tanja Tyvimaa ja Tkt Sami Kärnä, ovat huolellisesti paneutuneet väitöstyöhöni, josta haluan esittää heille kiitokseni.

Parhaimmat kiitokset haluan esittää myös ystäväilleni tutkimustyöni innostamisesta ja kannustamisesta.

Espoossa 6.5.2017

Reino Yli-Honkola

Terolle

Markukselle

Samuelille

Eräitä tutkimuksen haastatteluissa esille tulleita näkemyksiä

1. Työtön henkilö, jolla on vakava sairaus ja miehensä kuollut yllättäen 40-vuotiaana:

”Ihmisen ei kannata murehtia pieniä asioita, sillä elämä tuo mukanaan isoja asioita ja niistäkin on selvittävä.”

2. Henkilöllä kehitysvammainen lapsi, jonka johdosta kokenut hyljeksyntää:

”Mutt nyt mä autan niitä vaikeastikin kehitysvammaisia, ketkä ei yksin pärjää, mä tunnen että mä olen ihan oikeassa paikassa, mitä paremmin heistäkin saa oppia, et pikkusestakin voi elämässä iloita, että mä olen kehitysvammaisilta myös paljon oppinut, että se on mun paikka.”

3. Henkilön olympialaishaaveet romahtivat nuorena. Sairastunut vakavasti 55-vuotiaana:

”55-vuotiaana mä tajusin, mitä noi kaikki ihmiset valittaa tosta työnteosta, se oli siihen asti ollu pelkkää iloa.”

4. Henkilöllä parantumaton sairaus:

”Mä tykkään tästä asunnosta, tää on tosi kiva. Mä olen siitä kiitollinen ja iloinen, et mä pääsen kävelemään. Mä en pääse enää kyykkyyntä asti... Vaikka se päivä joskus venyiskin, niin se ei nyt oo niin maata kaatava.”

5. Henkilöllä kehitysvammainen lapsi ja itse työttömänä:

”Joskus ku kuunteli vaikka työkavereita, joille joku pikkuasia oli hirvee ongelma, mikä itsestä tuntu ihan pikkuasialta... Työttömyyden seurauksena toi raha ei enää oo niin tärkeä ku se oli ennen. Jos ennen meni vaikka ulkomaanmatkalle, nyt voi mennä kaheks tunniks sienimetsään.”

Frankl, V.E: (Filosofian ja lääketieteen tohtori. 29 yliopiston kunniatohtori. Selviytynyt hengissä keskitysleiriltä; vaimonsa, syntymätön lapsensa ja useita omaisia menehtynyt).

”Kohtalokkaat tapahtumat muokkaavat arvojärjestystä. Arvoja toteuttamalla ihminen löytää ja täyttää elämänsä tarkoituksen. Ne ihmiset, jotka ovat sisäistäneet elämänsä tarkoituksen, selviävät elämästään paremmin kuin ne, joilla ei ole elämässään ohjaavaa suuntaa. Tunteeko ihminen, että hän on olemassa jotakin asiaa tai jotain toista ihmistä varten?”

”Ihmisen kohtalo ei ole täysin ennalta kirjoitettu. Hän päättää siitä itse. Ihminen ei ole vain olemassa, hän myös valitsee tiensä ja päättää, mitä hänestä kulloinkin tulee.”

”Kun henkilö toteuttaa jotain hyvää, lisää se automaattisesti omaa onnellisuutta. Tällöin ei tarvitse odottaa vastapalvelua, sillä sitä tulee joka tapauksessa tahtomatta jossakin muodossa.”

SISÄLLYSLUETTELO

ABSTRACT	III
TIIVISTELMÄ	IV
ALKUSANAT	V
Eräitä tutkimuksen haastatteluissa esille tulleita näkemyksiä.....	VIII
KESKEISET KÄSITTEET JA LYHENTEET	XV
1 JOHDANTO.....	19
1.1 Tutkimuksen lähtökohdat	19
1.2 Tutkittava ilmiö ja sen merkitys	20
1.3 Tutkimusperustaiset lähtökohdat	21
1.4 Tutkimuksen sisältö	24
2 TUTKIMUKSEN VIITEKEHYS, PREMISSI JA RAJAUKSET	25
2.1 Tutkimuksen viitekehys.....	25
2.1.1 Systeeminen näkökulma – aikaisempi tutkimustoiminta ja sen keskeiset tulokset	26
2.1.2 Ihmisnäkökulma – aikaisempi tutkimustoiminta ja sen keskeiset tulokset	33
2.1.3 Tutkimustiedon tarve elämäkokemusten yhteydestä asunnon laatukritiikkiin.....	35
2.2 Tutkimuskysymykset ja premissi	36
2.3 Tutkimusta koskevat rajaukset.....	38
2.4 Tutkimuksen suoritus ja tutkimusmenetelmä.....	38
2.5 Tutkimuksen rakenne.....	41
2.6 Teemakysymykset ja tulosten päättely	42
2.6.1 Teemakysymykset	42
2.6.2 Tulosten induktiivinen päättely.....	43
3 TUTKIMUKSEN SYSTEEMINEN NÄKÖKULMA.....	45
3.1 Laatu	45
3.1.1 Laatu-käsite	46
3.1.2 Laatuajattelun historia	47
3.1.3 Total quality management ja –ajattelu	48
3.1.4 Laadun tasot.....	49
3.1.5 Laadun näkökulmat	50
3.1.6 Laadun kehittämisen motiivit.....	56
3.1.7 Laadun kehittäminen ja yritysjohto	56

3.1.8	Laatukustannukset	57
3.1.9	Yhteenveto	59
3.2	Rakentamisen laatu ja rakentamisen laatu Suomessa	62
3.2.1	Rakentamisen laatu	62
3.2.2	Rakentamisen hyvän laadun ominaisuudet	64
3.2.3	Rakentamisen laatu Suomen rakentamismääräysten mukaan	69
3.2.4	Rakentamisen laatu Suomessa	70
3.2.5	Yhteenveto	71
3.3	Konfliktit	73
3.3.1	Konfliktien määritelmää	73
3.3.2	Konfliktien ominaisuuksia	73
3.3.3	Konfliktien dynamiikka ja vaiheet	74
3.3.4	Konfliktien syyt	75
3.3.5	Konfliktien ratkaiseminen	78
3.3.6	Rakennusalan konfliktit	79
3.3.7	Rakennusalan konfliktien ratkaisumenetelmiä	80
3.3.8	Konfliktien hyödyt ja haitat	82
3.3.9	Yhteenveto	82
3.4	Asiakkuus, asiakaslähtöisyys ja rakentamisen asiakkuus	84
3.4.1	Asiakkuus ja asiakaslähtöisyys	84
3.4.2	Asiakkuudet rakentamisessa	88
3.4.3	Rakentamisen asiakaslähtöisyys	92
3.4.4	Vuokralainen asiakkaana	93
3.4.5	Yhteenveto	97
4	TUTKIMUKSEN IHMISNÄKÖKULMA	99
4.1	Ihmisen elämäkokemukset	99
4.1.1	Elämäkokemus	99
4.1.2	Elämän kokemuksellisuus	100
4.1.3	Elämän kriisitilanteet	101
4.1.4	Elämän tarinallisuus	102
4.1.5	Ihmisen viisaus	103
4.1.6	Ihmisen henkinen kasvu	104

4.1.7 Empatia.....	105
4.1.8 Kärsimys ja suru.....	105
4.1.9 Armo.....	106
4.1.10 Yhteenveto	107
4.2 Ihmisen arvot ja arvovalinnat.....	110
4.2.1 Arvotutkimukset ja arvot.....	110
4.2.2 Ihmiskäsitys	112
4.2.3 Hyvän elämän tavoittelu	114
4.2.4 Merkityskokemukset	116
4.2.5 Ihmisen arvovalinnat.....	116
4.2.6 Muu arvoperustainen ihmistutkimus.....	118
4.2.7 Yhteenveto	120
4.3 Ihmisen koherenssin tunne	122
4.3.1 Koherenssin tunne.....	122
4.3.2 Ihmisen puolustusvoimavarat	123
4.3.3 Erilaisia yhteyksiä koherenssin tunteeseen.....	124
4.3.4 Typologiat.....	127
4.3.5 Eräitä ihmistyyppejä.....	128
4.3.6 Yhteenveto	129
5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TUTKIMUSAINEISTO.....	131
5.1 Empiria ja tutkimusaineiston käsittely	131
5.1.1 Haastatellut henkilöt ja haastattelujen suoritus	132
5.1.2 Tutkimusaineiston analysointi.....	134
5.2 Tutkimustulokset: Teemakysymykset 1 ja 2.....	136
5.2.1 Teemakysymys 1: Henkilöiden elämäkokemukset.....	136
5.2.2 Teemakysymys 2: Asunnon virheet ja puutteet.....	138
5.2.3 Henkilökuvaukset sekä teemakysymysten 1 ja 2 keskeisiä vastauksia	140
5.3 Tutkimustulokset: Teemakysymykset 3-9 ja asenne.....	154
5.3.1 Teemakysymykset 3-8	154
5.3.2 Teemakysymysten 3-8 keskeisiä vastauksia.....	156
5.3.3 Teemakysymys 9 ja asenne	161
5.3.4 Teemakysymyksen 9 keskeisiä vastauksia sekä asennearviointi	163

5.4 Kokonaiskuva tutkimustuloksista	167
5.4.1 Tulosten yhteenveto	167
5.4.2 Tulosten tarkastelu.....	168
6 TULOSEN ANALYSOINTI JA YHTEYS AIKAISEMPIIN TUTKIMUKSIIN	173
6.1 Yhteys systeemisen näkökulman tutkimuksiin	173
6.1.1 Laatu	173
6.1.2 Rakentamisen laatu	176
6.1.3 Konfliktit	180
6.1.4 Asiakkuus	182
6.2 Yhteys ihmisenäkökulman tutkimuksiin.....	187
6.2.1 Elämäkokemus	187
6.2.2 Arvot ja arvovalinnat	193
6.2.3 Ihmisen koherenssin tunne	196
6.3 Yhteys omistusasumisen- ja muihin asumisen tutkimuksiin.....	198
6.3.1 Omistusasuminen tutkimuskohteena	198
6.3.2 Muu asumiseen liittyvä tutkimus	202
6.3.3 Asuinpaikan ja asunnon valinnan perusteita	205
6.4 Yhteenveto	206
7 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI	211
7.1 Arviointimenetelmät	211
7.2 Validiteetti.....	211
7.2.1 Tutkimuksen validiteetti.....	213
7.3 Reliabiliteetti	216
7.3.1 Tutkimuksen reliabiliteetti	218
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	221
8.1 Tutkimuksen tulokset	221
8.2 Tutkimuksen tavoitteiden saavuttaminen	221
8.3 Päätulokset	222
8.4 Tulosten tarkastelu tutkijan oman kokemuksen perusteella.....	225
8.5 Merkittävyys.....	226
8.6 Suositukset	227
8.7 Jatkotutkimustarpeet	231

LÄHTEET	233
Liite 1. Tutkimuksen 1. vaiheen kyselylomake	257
Liite 2. Tutkimuksen 2. vaiheen teemakysymykset.....	259
Liite 3. Haastateltujen henkilöiden kuvaukset	263
Liite 4. Yhteenveto tutkimuksen haastatteluihin osallistuneista, kieltäytyneistä ja poissuljetuista henkilöistä	265

KESKEISET KÄSITTEET JA LYHENTEET

Tutkimuksessa on käytetty tutkimukseen liittyviä sanoja seuraavissa merkityksissä:

ARA

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus

Asiakas

Yritys, yhteisö tai kuluttaja, johon tuotteen tai palvelun toimittaja on välittömässä sopimus- tai palvelusuhteessa.

Asiakaslähtöisyys

Asiakkaan odotusten ja tarpeiden tyydyttäminen.

Asiakassuhde

Asiakkaan ja palvelun toimittajan välillä oleva liike- tai palvelusuhde.

Asiakkuus

Asiakkaan ja yrityksen välinen prosessi, joka koostuu asiakaskohtaamisista, joiden aikana tuotteen tai palvelun toimittajan ja asiakkaan välillä tapahtuu resurssien vaihdantaa. (Storbacka & Lehtinen 1997)

Elämäkokemus

Elämäkokemus on voimavara, mielen hyvinvoinnin perusta ja muutoksissa selviytymisen tuki. (Jokinen et al. 2012)

Eurostat

The Statistical Office of the European Communities.

Euroopan komission alainen yksikkö, jonka tehtävänä on tuottaa tilastotietoa Euroopan unionin käyttöön.

Ihmisarvo

Ihmisarvo on etiikan peruskäsite. Ihmispersoonan yksilöllinen olemassaolo on loukkaamaton perusarvo. (Lindqvist 1980)

ISO

The International Organization for Standardization (kansainvälinen standardi laatutyöhön).

Kilpailija

Yrityksen kanssa samalla toimialalla toimiva yritys, joka tuottaa samoja tuotteita tai palveluita.

Kilpailuetu

Kilpailuetu on yrityksen suhteellinen etu kilpailijoihinsa ja potentiaalisiiin kilpailijoihinsa nähden jossain liiketoiminnan menestykseen vaikuttavassa kyvyssä, toimintatavassa tai muussa menestystekijässä. (Grant 2008)

Koherenssin tunne

Koherenssin tunteessa on kyse elämän hallinnasta, sekä elämän kokemisesta ymmärrettävänä ja merkityksellisenä. Kyse on myös elämän tarkoituksesta. Ihminen, jolla elämän perusasetelmat ovat järjestyksessä, on löytänyt tarkoituksen elämälleen. (Antonovsky 1979, 1987b)

Kokonaisurakka

Tilaaaja hankkii toteutuksen yhdellä urakalla. Suunnittelu on tilaajan vastuulla. Hankkeessa ei käytetä sivu-urakoita. (Nykänen 1997)

Kokonaisvastuu- urakka, KVR

Toteutusmuoto, jossa urakoitsija vastaa rakennushankkeen suunnittelusta ja rakentamisesta. (Nykänen 1997)

Konflikti

Konfliktilla (lat. conflictus, 'törmätä yhteen') tarkoitetaan ristiriitaa, riitaa, selkkausta tai erisuuntaisten tai toisensa poissulkevien tendenssien, tarpeiden tai pyrkimysten yhtäaikaisvaikutusta ja henkilön tilaa näiden vaikuttaessa. (Turtia 2001)

Konfliktin manifestuiminen

Ilmeinen, näkyvä konflikti (*manifest*).

Käyttäjä

Rakennushankkeessa osapuoli, jonka tilantarvetta varten hanke perustetaan.

Maksaja

Ostanut tuotteen käyttöönsä.

MKR

Maankäyttö- ja rakennuslaki 132/1999.

Ostaja

Liiketoimessa maksava osapuoli.

Palvelun tarjoaja /tuottaja

Yritys, yhteisö tai henkilö, jolta asiakas hankkii tarvitsemansa palvelut.

Projekti

Toteutusmuoto, jossa ennalta suunniteltu hanke aikaansaadaan tietyn päämäärän saavuttamiseksi.

Prosessi

Sarja toimintoja, jotka ovat yhteydessä toisiinsa. Toimintojen sarjassa ihmisten, teknologian, raaka-aineiden, menetelmien ja toimintaympäristön panokset yhdistyvät.

Rakennuttaja

Hankkeen läpiviennin organisoinnista vastuussa oleva osapuoli. Yleisessä kielenkäytössä rakennuttajan ja tilaajan roolit sekoitetaan usein keskenään. (Nykänen 1997)

Rakennuttajakonsultti

Palveluntarjoaja, joka edustaa tilaajaa asiantuntijana rakennushankkeen toteuttamisessa.

Rakentamisprosessi

Prosessi, joka alkaa rakennuksen käyttäjän tilan tarpeen tunnistamisesta ja päättyy rakennuksen valmistumiseen.

SFS

Suomen standardisoimisliitto

Suunnittelijat

Rakennushankkeen suunnittelijat, joita ovat tavanomaisessa asuntorakennuskohteessa arkkitehti-, rakenne-, lvi- ja sähkösuunnittelijat

Tilaaja

Rakennushankkeen käynnistäjä ja keskeisimpien päätösten tekijä. Kiinteistön omistaja, lopullinen käyttäjä tai hankkeen rahoittaja. (Nykänen 1997)

Tilastokeskus (eng. Statistics Finland)

Suomen valtion virasto, jonka tarkoitus on toimia tietopalveluna ja tarjota tilastoja ja tilastotieteen asiantuntemusta yhteiskunnan tarpeisiin.

TQC

Total quality control.

TQM

Total quality management.

Typologia

Luokittelujärjestelmä, jonka mukaisesti jonkin tieteenalan ilmiöitä lajitellaan niiden ominaisuuksien perusteella.

Urakoitsija / rakentaja

Rakennushankkeen osapuoli, joka rakennuttajan toimeksiannosta vastaa lopputuotteen eli tilan tai rakennuksen rakennustöistä.

Vuokralainen (henkilö)

Asuu vuokrasopimuksen perusteella toisen omistamassa asunnossa.

VTT

Teknologian tutkimuskeskus VTT Oy-Technical Research Centre of Finland Ltd.

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Asuntotuotanto perustuu asumisen ja asukkaiden tarpeiden tyydyttämiseen. Rakentamisen teknillisen suorituksen perusteina ovat lainsäädäntö ja rakennusmääräykset. Tämän lisäksi rakentamisessa tulee huomioida käyttäjien tarpeet. Hyvälaatuinen asuntotuotanto sisältää hyvän teknisen laadun lisäksi käyttäjien laatuvaateet, jotka määräytyvät yksilöllisesti. Lainsäädännön ja määräysten mukainen laatu on vasta vähimmäisvaatimus, jonka jokaisen rakennuksen tulee täyttää. Asuntotuotannon laatuarvostelussa korostuu asiakaslähtöisyys sekä asukkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioiminen ja ennakointi.

Tutkimus kohdistuu asuntokiinteistön takuuajana asukkaan elämäkokemusten mahdolliseen yhteyteen asuntonsa laatu-kritiikissä sekä niihin tekijöihin, jotka aiheuttavat kritiikkiä. Ihmisen elämää ohjaa kunkin omaksuma henkilökohtainen arvojärjestys, jonka mukaan hän tekee elämässään valintoja. Tutkimus jakaantuu systeemisen näkökulman mukaisiin tutkimuksiin ja ihmisenäkökulman mukaisiin tutkimuksiin. Systeemisen näkökulman mukaisia tutkimuksia reflektoidaan laadun, konfliktien ja asiakkuuden avulla. Ihmistutkimuksia ihmisen elämäkokemusten, arvojen ja koherenssin tunteen avulla.

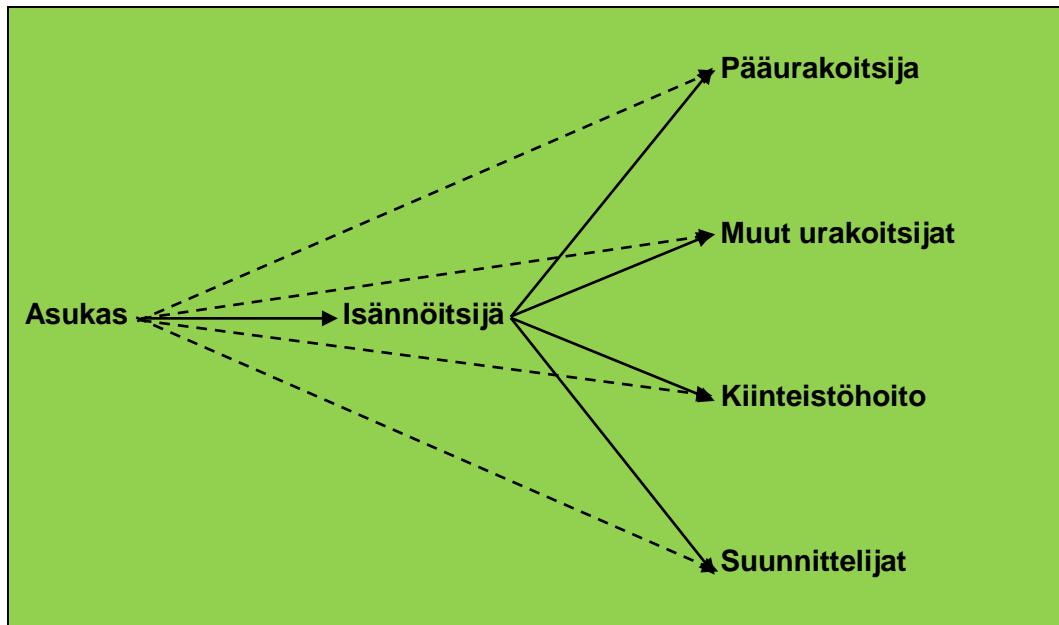
Tutkimus kohdistuu kolmen vuokratolokiinteistön asukkaisiin pääkaupunkiseudulla. Pääkohteena on ensisijaisesti asukkaan oma asunto, mutta myös asumisen muut osapuolet. Muita asumisen osapuolia ovat tutkimuksessa olleet urakoitsijat, isännöinti, kiinteistöhoito ja suunnittelijat. Tutkimuksen perusteella muodostettiin käsitys asukkaiden elämäkokemusten mahdollisesta yhteydestä esittämäänsä kritiikkiin, kritiikkien aiheuttajista ja kehittämistarpeista.

Tutkijan esiymmärryksen perusteena ovat omat työelämän kokemukset asuntotuotannossa, jolloin asuntojen valmistumisen jälkeen eräät asukkaat alkavat kritisoida asuntojaan. Tämä on aiheuttanut pohdintaa kritiikin todellisista syistä. Onko jotain erityistä tapahtunut, kun joku asukas alkaa kritisoida asuntoaan? Onko kritiikin aiheuttanut rakennuttajan, urakoitsija tai jonkun muun osapuolen toimet, vai onko syy itse asukkaassa? Toisinaan tutkijalle on muodostunut sellainen käsitys, että jotkut asukkaat etsimällä etsivät asunnostaan kritisoidavaa tyydyttääkseen vain päivittäisen ohjelmansa tarpeet. Olisiko paremmalla asiakkuuden hoidolla ja asukkaiden paremmalla tuntemuksella vältettävissä kriittisyys?

Sopimussuhteiden perusteella asumisaikana asukkaiden ensisijainen yhteystaho on isännöitsijä. Asukkaiden kritiikit isännöitsijä ilmoittaa edelleen joko pää- tai muille urakoitsijoille, kiinteistöhoitolle tai suunnittelijoille. Tämän jälkeen kyseiset vastuutahot korjaavat asukkaiden esittämät kritiikkien kohteet. Epävirallisesti voidaan myös osapuolten kesken sopia siten, että asukas ottaa suoraan yhteyden vastuutahoihin asioiden nopeammaksi käsittelyksi. Tällöin kuitenkin asukkaalla on toimiensa tiedottamisvelvollisuus isännöitsijälle.

Tätä asukaskritiikkiä ilmiönä (kritiikki itse, sen syntymisen prosessi ja siihen vaikuttavat tekijät) voidaan tutkia tarkastelemalla näiden toimijatahojen muodostamaa kokonaisuutta. Kuvassa 1 on esitetty asukkaan tavanomaiset vastuuosapuolet. Rakennusaikana osapuolina ovat

kiinteistön pää- ja muut urakoitsijat sekä suunnittelijat. Kiinteistön valmistuttua osapuoliksi tulevat lisäksi kiinteistön isännöinti ja kiinteistöhoito.



———— asukkaan tavanomaiset yhteydet vastuutahoihin
 asukkaan epäviralliset yhteydet vastuutahoihin

Kuva 1. Asukkaan tavanomaiset ja epäviralliset yhteydet kritiikin esittämiseen vastuullisille.

1.2 Tutkittava ilmiö ja sen merkitys

Tutkimus kohdistuu asukkaan elämäkokemusten mahdolliseen yhteyteen asuntonsa laatu-kritiikissä. Asukkaiden kritiikkien hoitaminen vie paljon asuinkiinteistön toteuttajaosapuolten aikaa ja kuluttaa heidän voimavaroja. Pitkittyessään riidat voivat aiheuttaa osapuolille huomattavia kustannuksia ja maineen menetystä. Toisinaan riidat johtavat oikeuskäsittelyihin, mikäli osapuolet eivät pääse sovintoon. Kritiikkitalanteissa rakennustöiden urakoitsijoilla ja projektin johtajalla on keskeinen asema asiakkuuden hallinnan onnistumisessa sekä mahdollisimman nopeissa konfliktien ja riitojen ratkaisuisa.

Useat erimielisyydet kohdistuvat urakoitsijoiden töiden tekniseen laatuun tai urakkasopimuksen puutteelliseen täyttämiseen. Riitatilanteissa laatu ei välttämättä ole käsitteenä sama kaikille rakentamisen osapuolille. Tavanomaisesti urakoitsija kokee laadun teknisenä laatuna, jolloin suunnitelmien ja määräysten mukaan tehty työ täyttää laatuvaateen. Laadun tarkastelussa lähtökohtien ero voi aiheuttaa laatu-kriittisyyttä ja konflikteja osapuolten kesken (Kotler

et al. 2010). Kanon (1996) mukaan virheettömyys kuuluu laadun perusominaisuuksiin ja se on asiakkaiden odotuksissa itsestään selvyyttä.

Asukkaan kokema laatu ja konfliktiherkkyys saattavat olla lähtöisin aivan muusta kuin teknisen laadun puutteista. Konfliktin ja tyytymättömyyden siemen on saattanut syntyä asukkaalle jo aikaisemmin rakentamisen eri osapuolten vuorovaikutuksen yhteydessä tai muiden syiden johdosta. Asukkaalle on saattanut jäädä myös jostain syystä jotain ”*hampaan koloon*”, joka tilaisuuden tullen kuitataan. Rakennushankkeessa on tyypillisesti monia osapuolia, joiden vuorovaikutus- ja viestintätaidot vaihtelevat sekä laatu-käsite ymmärretään eri tavoin kunkin omasta näkökulmasta katsottuna.

Rakentaminen on tyypillisesti projektiluonteista, jossa on verkostoituneet toteuttajaresurssit ja useita osapuolia. Tyypillistä on rakennushankkeen kertaluonteisuus, jonka johdosta osapuolet vaihtuvat usein ja hankkeiden toteutusorganisaatioiden kokoonpanot muuttuvat. Tämä asettaa haasteita hyvän laadun saavuttamiseksi, osapuolten keskinäiseen vuorovaikutukseen ja viestintään sekä asiakkuuden ja konfliktien hallintaan.

Rakentamisen laatuarviointiin ei riitä pelkkä teknillisen suorituksen laadun arviointi, sillä se ei ole riittävän kattava asukkaan laatuarvioinnissa. Laatuarviointiin on sisällytettävä myös muita tekijöitä, joiden avulla pyritään tyydyttämään yksilöllisesti asukkaiden tarpeet. Mahdollisimman monen yksilöllisen asumistarpeen tyydyttäminen mahdollistaa vasta asukkaalle hyvän laadun kokemuksen. Toimijan hyvä kokonaislaatu, jossa huomioidaan laajasti laatu-tekijöitä, aikaansaa asiakastyytyväisyyttä ja estää kritiikkejä (Saarenpää 2010).

Yritysten on omaksuttava menestyäkseen asiakaslähtöinen yrityskulttuuri, jolloin sen avulla on mahdollisuus päästä asuntotuotannossa hyvään kokonaislaatuun. Tällöin pyritään huomiomaan asukkaiden yksilölliset tarpeet mahdollisimman laajasti (Siltaloppi 2015). Asunnon laatuarvostelu on laajentunut nopeasti teknisestä laadusta asumisen muihin laatutekijöihin. Tällöin asuntojen käyttäjien laajenevat laatuksiteerit on täytettävä mahdollisimman hyvin. Asunnon ja asumisen laatuarvostelu tapahtuu yhä enemmän asunnon käyttäjien näkökulmasta koetun laadun perusteiden (Arvola et al. 2010).

1.3 Tutkimusperustaiset lähtökohdat

Esitutkimus

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa syntyi kiinnostus aiheeseen omakohtaisten havaintojen ja oppien kautta. Tämän jälkeen suoritettiin **esitutkimus** aiheesta. Esitutkimus suoritettiin ensisijaisesti ihmisenäkökulman perusteiden, jossa tutkittiin aikaisempien tutkimusten tuloksia ihmisen käyttäytymisen perusteista. Empiirisessä tutkimuksessa verrattiin kahden eri asunnon asukkailta saatua asuntonsa laatuksiteerikiiä.

Aikaisemmissa tutkimuksissa on todettu, että ihmisen elämänvaiheisiin voi liittyä odottamattomia tapahtumia, kuten vastoinkäymisiä, läheisten kuolemia tai vakavia sairastumisia (Baltés et al. 1998). Nämä voivat toimia elämän käännekohtina antaen elämälle kokonaan uuden suunnan (Rönkä 1992, 1999). Elämäkokemukset lisäävät ihmisen viisautta ja tiedon määrää (Sundelin 2017). Vaikeat koettelemukset voivat tehdä hänestä kiitollisemman (Hänninen 1999). Odottamaton tilanne mahdollistaa ihmisen henkisen kasvun, jolloin hän pystyy erottamaan olennaiset asiat epäolennaisista (Aro 2017). Vakavan elämäkokemuksen seurauksena ihmisen valintoja ohjaa elämän todella suuret asiat eikä hän enää paneudu pieniin vaikeuksiin (Bellizzi 2004; Jyrkämä 1990). Myös uskonnollisuus voi johtaa ihmisen ajattelemaan uudelleen elämäänsä. Kehityksen ymmärretään tapahtuvan ihmissuhteiden kontekstissa, sillä oma ja läheisten elämä kietoutuvat toisiinsa (Elder 1998). Ihminen ei ole mitään ilman toista ihmistä. Ihminen ei ole saari. Jokainen ihminen on olemassa vain toisten ihmisten kautta (Andersson 2017).

Kokemuksellisuus on merkittävästi enemmän kuin jonkin asian tietäminen tai tieto (Jyrkämä 2008). Elämän käännekohdat kirkastavat ihmisen toimintaa ohjaavia tärkeitä arvoja. Elämän vaikeuksien seurauksena ihminen asettaa omaksumansa arvot uuteen järjestykseen. Tällöin aikaisemmin tärkeiksi koetut asiat voivat jäädä vähemmän tärkeiksi ja epäolennaiset jäävät taka-alalle. Monen elämänfilosofia muuttuu vaikean elämäkokemuksen jälkeen (Achtén et al. 1985). Vaikeita elämäkokemuksia kokeneet tietävät, että elämästään ei voi aina itse päättää (Hänninen 1999). Vastoinkäymiset vahvistavat ihmistä, joiden seurauksena ihmisen selviytymiskyky lisääntyy elämässä kohdattaviin vaikeuksiin (Puolimatka 2004). Tällöin ihmisessä saattaa aktivoitua myös voimakas elämänhalu, jolloin hän kykenee voittamaan vaikeudet. Ihminen voi suoriutua suurista vastoinkäymisistä ja sairauksista. Hänen vahvuudet ja heikkoudet tulevat esille vaikeissa elämäntilanteissa (Lönnqvist 2014). Selviytymisessä ratkaisevaa on voimakas tahdonvoima ja tunne siitä, että hän on olemassa jotakin asiaa tai jotain toista ihmistä varten. Ne ihmiset, joilla on elämässään toimintaa, tavoitteita ja ohjaava suunta, selviävät elämässään muita paremmin (Frankl 2002). Ihminen pystyy uskomattomiin suoriutuksiin, jos hänellä on voimakas tunne elämänsä tarkoituksesta ja tarpeellisuudesta jotakin varten (Lukas 1985).

Esitutkimuksen empiriassa verrattiin kahden eri asunnon asukkailta saatua asuntonsa laatu-kritiikkiä samassa asuinkiinteistössä. Kiinteistö oli uusi, jossa urakoitsijan takuu-aika oli voimassa. Toisessa asunnossa asui iäkäs nainen kolmen kehitysvammaisen aikuisen lapsensa kanssa. Toisessa asui keski-ikäinen työssä käyvä pariskunta. He olivat ulkoisilta puitteiltaan hyvin toimeentulevia.

Iäkäs nainen kehitysvammaisine lapsineen oli erittäin tyytyväinen asuntoonsa eikä hänellä ollut mitään kritisointavaa. Hän kertoi, että nyt vihdoin elämä on kohdallaan, kun on päässyt muuttamaan lapsineen uuteen asuntoon. Sen sijaan viereisen asunnon keski-ikäinen pariskunta esitti runsaasti asuntonsa laatu-kritiikkiä ja he olivat konfliktihakuisia.

Esitutkimuksessa tunnistettiin tutkimusperustainen tiedollinen aukko mahdollisesta ihmisen elämäkokemusten yhteydestä asuntonsa laatu-kritiikkiin. Aikaisemmissa tutkimuksissa on todettu ihmisen vastoinkäymisten muuttavan hänen omaksumaansa arvojärjestystä ja elämänsä valintoja. Esitutkimuksessa tunnistettiin viitteitä siitä, että elämässä koetut vaikeudet ovat mahdollisesti yhteydessä asukkaan asuntonsa laatu-arvosteluun.

Tutkimusperustaiset lähtökohdat

Työn tutkimusperustaiset lähtökohdat liittyvät ihmiseen, ihmisen kokemuksiin ja ihmisen käyttäytymiseen. Tässä on erotettavissa ensinnäkin tuotantoon ja palveluihin liittyvä systeeminen näkökulma, joka tämän tutkimuksen osalta sisältää laatu-, konflikti- ja asiakkuuden tutkimukset. Näiden tutkimustuloksia reflektoidaan asuntotuotantoa koskevaan kritiikin muodostumiseen. Toisena näkökulmana on ihminen käyttäytymiseen liittyvät tutkimukset, joita reflektoidaan ihmisen elämäkokemusten, arvojen ja koherenssin tunteen perustein.

Systeemisellä tarkoitetaan järjestelmään kuuluvaa, siihen kohdistuvaa tai sitä koskevaa (Turtia 2001). Systeemi (latinaksi systema eli yhdistäminen) on eri osista koostuva kokonaisuus, jonka osat ovat vuorovaikutuksessa keskenään tiettyjen periaatteiden mukaisesti. Systeemi on mahdollista erottaa ympäröivästä kokonaisuudesta omaksi erilliseksi olioksi, jota voidaan tutkia ja jonka toimintaan ja rakenteisiin voidaan vaikuttaa. Jotta systeemin toiminta on ymmärrettävää, on selvítettävä tarkastelunäkökulman kannalta oleelliset systeemin alasyteemit ja arvioida sitten niiden merkitystä kokonaisuuden kannalta. Systeemin määrittely on viime kädessä kiinni tarkastelijan tekemästä valinnasta. Kun jokin järjestelmä, olio tai ilmiö määritellään systeemiksi, tapahtuu se tarkastelun kannalta mielekkäiden ja merkityksellisten näkökulmien vuoksi. Systeemimetodologian oletus on, että havaittava todellisuus, sen organisaatiot, toimintamallit ja instituutiot koostuvat keskenään vuorovaikutuksessa olevista systeemeistä ja näiden sisäisistä ja välisistä vuorovaikutuksista. Tämän johdosta systeemit ovat luonteeltaan avoimia ja muuttuvia. Systeemi muodostaa kokonaisuuden, jolla on sille ominainen rakenne (Murto 2015).

Checkland on kehittänyt 1960-luvulla tutkimusryhmänsä kanssa pehmeän systeemimetodologian toimintamallin SSM (soft systems methodology). Pehmeä systeemimetodologia, SSM, pyrkii soveltamaan tieteellistä päättelyä ja systeemijattelua ihmisen kehittämisiin erilaisiin toimintasysteemeihin. Tällainen tieto auttaa ymmärtämään systeemejä ja niiden toimintaa, sekä auttaa muuttamaan ja kehittämään niitä. Pehmeän systeemimetodologian etuna on se, että sen avulla voidaan ongelmatilanteita jäsentää osakokonaisuuksiksi ja sitten käsitellä organisoidulla tavalla. Alun perin SSM kehitettiin auttamaan organisaatiota laajoissa ongelmien ratkaisuisissa (Checkland 1981).

Tässä systeemistä näkökulmaa selvitetään sen päätekijöiden avulla, joita ovat laatu, konfliktit ja asiakashallinta. Aikaisempien tutkimusten perusteella on todettavissa, että laatu, konflikti ja asiakashallinta ovat vuorovaikutuksessa keskenään muodostaen siten osaltaan systeemin. Tätä ilmiötä tutkitaan *systeemisen näkökulman* mukaisella tutkimusotteella.

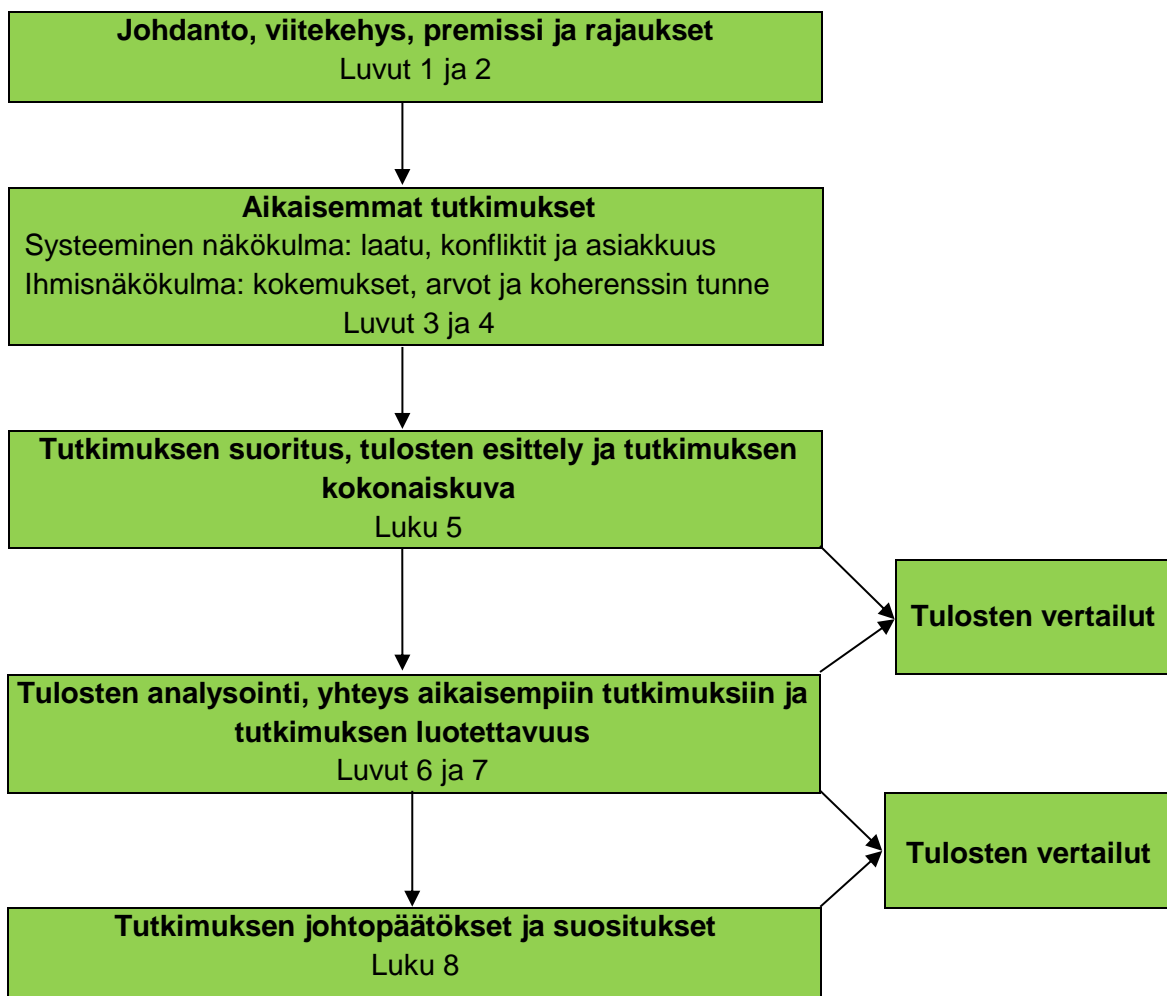
Ihmisnäkökulmalla tarkoitetaan ihmisen omaa kokemuksellisuutta. Tutkimusotteena tämä on fenomenologinen. Tavoitteena on, että tutkija ymmärtää tutkittavaa asiaa tai ilmiötä siinä tutkittavan elämäkokonaisuudessa, jossa ne tulevat tarkasteluun ja sen kautta laajentaa ilmiötä koskevaa ymmärrystä (Vilka 2012). Ihmisen elämäkokemukset, arvovalinnat ja koherenssin tunne sisältävän ihmisen oman kokemuksellisuuden muodostaen siten *ihmisnäkökulman* mukaisen tutkimusotteen.

Edellä esitetyn mukaan tutkimuksellisen viitekehyksen muodostavat systeeminen näkökulma ja ihmisnäkökulma.

1.4 Tutkimuksen sisältö

Tutkimus kohdistuu asukkaiden elämäkokemusten ja asuntonsa laatukritiikin mahdolliseen yhteyteen. Asukkaiden esittämää laatukritiikkiä verrataan heidän muihin asumisensa osapuoliin kohdistamiin kritiikkeihin ja konflikteihin. Asumisen muita osapuolia ovat tutkimuksessa urakoitsijat, suunnittelijat, isännöinti ja kiinteistöhoito.

Tutkimuksen rakenne on esitetty kuvassa 2. Tutkimusraportti sisältää kahdeksan lukua. Tulosten analysoinnin yhteydessä tuloksia vertaillaan aikaisempiin tutkimuksiin ja asukkaiden käyttäytymisiin asuinympäristössään. Yksityiskohtainen tutkimuksen rakenne on esitetty kuvassa 2.



Kuva 2. Tutkimuksen rakenne.

2 TUTKIMUKSEN VIITEKEHYS, PREMISSI JA RAJAUKSET

2.1 Tutkimuksen viitekehys

Tutkimus kohdistuu asukkaan elämäkokemusten mahdolliseen yhteyteen asuntonsa laatu-kritiikissä. Ensisijaisena tutkimuskohteena ovat asunnon koettu laatu ja ihmisen elämäkokemukset. Tutkimuksen merkittävänä uutuusarvona ja merkittävyysnä on tutkia ihmisen elämäkokemusten mahdollinen yhteys asuntonsa laatu-kritiikkiin sekä täyttää tätä tutkimusperustaista tiedon aukkoa ja saada lisäymmärrystä puuttuvaan tietoon.

Rakennettu ympäristö ja sen toteutus ovat keskeisessä asemassa kestävä kehityksen tuomissa haasteissa. Tavoitteisiin pääseminen edellyttää rakentamisen kaikissa vaiheissa ympäristökuormituksen vähentäviä toimia alkaen yhdyskuntasuunnittelusta ja päättyen rakennusten käyttöön (Guerra-Santin & Tweed Aidan 2014). Tämä osaltaan laajentaa laadun arviointia varsinaisesta teknisestä laadusta laajempaan kokonaisuuteen. Laatu-kokemuksen arvioinnissa rakennusten käyttäjistä on tullut keskeinen taho, sillä laatua pyritään arvioimaan ja kehittämään koetun käytön perusteella (Bell et al. 2010; Danielski 2012). Asukkaiden laatu-tyytyväisyydessä ovat korostumassa ympäristön kestävyys, viihtyisyys, toimivuus ja muuttuvien asumistarpeiden huomioiminen. Asuntoa, asuin-ympäristöä ja kaupunkitilaa tullaan käyttämään tulevaisuudessa yksilöllisesti monin eri tavoin. Näiden kokemuksista muodostuu asukkaalle laatu-tekijöitä (KESTI 2014).

Asukkaan laatu-kokemukset muodostuvat hänen subjektiivisten näkemyksen perusteilla, jonka johdosta eri asukkaiden laatu-arvioinnit voivat poiketa toisistaan. Laatu-kokemus sisältää teknillisen ja toiminnallisen laadun sekä muut yksilölliset laatu-tekijät. Asukkaan laatu-kokemukseen vaikuttavat myös hänen elämäntilanteeseen liittyvät tekijät. Asunnon ja asumisen laatu-arvostelu tapahtuu yhä enemmän asunnon käyttäjien näkökulmasta koetun laadun perusteella (Arvola et al. 2010). Yksilölliseen laatu-arviointiin sisältyy monia laatu-tekijöitä, joiden perusteilla asukas arvio kokemaansa laatua. Mahdollisimman monen yksilöllisen laatu-tekijän tyydyttäminen mahdollistaa vasta asukkaalle hyvän laadun kokemuksen (Saarenpää 2010). Tarkemmin ihmisen laatu-kokemuksen perusteita on kuvattu luvussa 3.

Asukkaan kokema huono laatu-kokemus johtaa yleensä kritiikkiin. Huonon laatu-kokemuksen subjektiivisuuden johdosta myös sen seurauksena syntyvä kritiikki on subjektiivista. Huono laatu-kokemus ja sen johdosta asukkaan esittämä kritiikki johtaa herkästi konfliktiin osapuolten kesken. Tällöin osapuolten keskinäisellä vuorovaikutuksella, viestinnällä ja suhtautumisella toiseen osapuoleen voi olla myös konfliktia laajentava merkitys.

Ihmisten kesken on eroja kritiikin esittämisen kynnyksestä. Kritiikin seurauksena myös jotkut ihmiset ajautuvat herkemmin konflikteihin muiden kanssa. Osa ihmisistä välttää riitoja ja jättää asian mieluummin sikseen. Yksityiskohtaisemmin konfliktien syitä, ratkaisuja ja seurauksia on kuvattu luvussa 3. Ihmisten kritiikki ja konflikteihin ajautuminen on yksilöllistä. Ne ovat todennäköisesti sidoksissa ihmisen omaksumiin arvoihin ja arvovalintoihin sekä ihmisen koherenssin tunteeseen. Yksityiskohtaisemmin näitä on kuvattu luvussa 4.

Esitettyjen yhteyksien johdosta tutkimuksellisen viitekehyksen muodostavat systeeminen näkökulma ja ihmisenäkökulma aikaisemmin kohdassa 1.3 todetun mukaan.

1. Systeeminen näkökulma sisältää laatu-, konflikti- ja asiakkuustutkimukset.
2. Ihminenäkökulma sisältää tutkimuksen kannalta tietyt relevantit ihmistutkimuksen aihealueet. Nämä ovat ihmisen kokemus- ja arvotutkimus sekä koherenssiteoria siltä osin, kun se liittyy ihmistutkimukseen.

Seuraavassa käsitellään tutkimuksen viitekehyksen mukaisia tutkimustuloksia ja tehdyn tutkimuksen asemointia.

2.1.1 Systeeminen näkökulma – aikaisempi tutkimustoiminta ja sen keskeiset tulokset

Laatututkimus

Laatua on tutkittu useissa tutkimuksissa ja laadun kehittäminen on yritystoiminnassa menestymisen edellytys. Kokonaisvaltainen laatuajattelu ja sen tutkimus alkoi laajasti 1950-luvulla, jolloin yrityksissä tiedostettiin kaikkia toimintoja koskeva laatuajattelun merkittävyys. Sitä ennen laatu oli käsittänyt pääasiassa tuotekohtaisen laatuajattelun.

Feigenbaum (1989) toteaa, että laadusta tulee vastata kaikkien ja laatu on kaikkien yhteinen asia. Kehitys on johtanut laatujohtamis-käsitteen (*TQM: Total quality management*) synty-miseen. 1980-luvun puolivälistä alkaen Länsi-Euroopassa on kehitetty laadunhallintaa myös ISO 9000 -standardisarjan avulla kehityksen mukaisin uusiutuvien versioin.

Demingin (1990) mukaan laatu ja sen kehittäminen on jatkuvassa muutostilassa. Laatuajattelu ja hyvän laadun merkitys on laajasti tiedostettu teollisessa tuotannossa ja palveluissa. Se on keskeinen kilpailutekijä yritysten välisessä kilpailussa. Tämän johdosta laatu on laajentunut käsittämään yhä suuremman osan organisaatioiden toiminnasta.

Laatu-käsite voidaan yhdistää kaikkiin palveluihin ja tuotteisiin. Asiakkaalla on oikeus edellyttää maksamistaan hyödykkeistä moitteetonta laatua. Tuotetta tai palvelua voidaan pitää laadukkaana, jos asiakas on tyytyväinen ja toteaa saaneensa rahoilleen täyden vastineen. Laadun määrittelyssä asiakkaan kannalta on aina kyse siitä, vastaako palvelu tai tuote niitä odotuksia, joita asiakkaalla on etukäteen. (Gale 1994)

Laatuajattelussa asiakaslähtöisyys on noussut keskeiseksi tekijäksi (Kano 1996; Deming 1990; Lillrank 2003; Siltaloppi 2015). Laadun keskeinen tehtävä on vastata asiakkaan tarpeisiin. Tämän johdosta asiakastyytyväisyys ja asiakaslähtöisyys ovat keskeisiä laadun näkökulmia. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan kykyä vastata asiakkaan tarpeisiin. Laadun kehittämiseen vaikuttaa asiakkaiden lisääntyvät vaatimukset ja oman yritystoiminnan kehityshalu. Menestyksellinen laadun kehittämistyö edellyttää henkilöstön aktiivisuutta, asiakkaiden pa-

lautteiden huomioimista, omien toimintojen kehittämistä sekä asiakas- ja toimittajayhteistyötä. Laadun kehittämiseen on otettava mukaan kaikki osapuolet toimintaympäristössä, sillä siitä hyöty koituu kaikille osapuolille.

Silén (2001) toteaa, että merkittäviä kustannusetuja ja sen johdosta kilpailuetua tarjoaa hyvä laatu ja laadukas toiminta. Organisaation korkeatasoisessa laatutoiminnassa keskeistä on monipuolinen ja virheetön osaaminen. Jos yrityksen osaaminen ja kyvykkyys on kehittynyt sellaiselle tasolle, joita kilpailijoiden on vaikea seurata, muodostaa tämä tärkeän kilpailuedun. Tällöin kilpailija on aina jäljessä. Myös Lecklin (2006) toteaa, että hyvä laatu voi muodostua yrityksen menestystekijäksi.

Kansainvälinen laatututkimuksen, ASQ (American Society for Quality) Global State of Quality 2 Research. Discoveries (2016) mukaan suomalaisyrityksillä on parannettavaa etenkin asiakasrajapinnassa. Suomalaisorganisaatiot ovat panostaneet laatuun, mutta kansainväliset kilpailijat hyödyntävät paremmin asiakastietouden, laadun taloudellisten vaikutusten mittaamisen ja hallitsevat paremmin toimittajaverkkoon liittyvien riskien hallinnan. Tutkimus selvitti 65 eri maassa laadun strategista merkitystä, laatujohtamisen roolia, laadun mittaamista, laaturyökalujen käyttöä sekä laatuopetuksen määrää ja laatuosaamista. Tutkimukseen osallistui 1700 organisaatiota, joista 101 oli suomalaisia. Suomen osalta tulokset eivät ole parantuneet merkittävästi kolmen vuoden takaisesta aikaisemmasta vastaavasta tutkimuksesta.

Suomalaisyritykset ovat panostaneet laatuun, mutta tutkimuksen perusteella se tapahtuu insinöörilähtöisesti. Asiakkaiden kuuntelussa, laadun taloudellisten vaikutusten mittaamisessa, ja toimittajaverkostojen hallinnassa on eniten parannettavaa. Suomessa tutkimukseen osallistuneista yrityksistä vain 51 prosenttia seuraa laatutoiminnan suoria taloudellisia vaikutuksia, kuten lisääntynyttä liikevaihtoa tai vähentyneitä liiketoiminnan kustannuksia. Vastaava luku tutkimuksen luokittelemisessa maailmanluokan organisaatioissa on 80 prosenttia. Tutkimuksen mukaan organisaatiomme jäävät jälkeen ulkomaisista kilpailijoistaan myös kaikilla muilla osa-alueilla systemaattisessa laadun kehittämisessä. Laatua, strategisena voimavarana ja kilpailutekijänä, pitävien organisaatioiden osuus maailmalla on kasvanut vuodesta 2013 todetaan tutkimuksessa.

Rakentamisen laatututkimukset

Maailmanlaajuisesti maat ovat sitoutuneet vähentämään ympäristökuormitusta. Tässä rakennettu ympäristö on erittäin keskeisessä asemassa, sillä rakentamiseen tarvitaan ja rakennusten käyttö kuluttaa paljon energiaa. Rakennusten käytössä energiatarpeen tavoitteena on nolla-energiataso. Tämä lisää alan tutkimusta ja tuotekehitystä, sillä rakentamisen uudet ohjeet perustuvat keskeisesti tehtyihin tutkimuksiin. Tavoitteisiin pääseminen edellyttää rakentamisen kaikissa vaiheissa ympäristökuormituksen vähentäviä toimia alkaen yhdyskuntasuunnittelusta ja päättyen rakennusten käyttöön. (Guerra-Santin & Tweed Aidan 2014)

Laatutekijät ovat laajentuneet varsinaisesta teknisistä laaduista paljon laajempaan kokonaisuuteen, jossa yhdyskuntasuunnittelu, energiatuotanto ja energiakulutus ovat keskeisessä

asemassa. Viimeaikainen kansainvälinen tutkimus keskittyy parantamaan rakennusten käytön hyötysuhdetta sekä keräämään tietoa rakennusten käytöstä ja käyttökokemuksista sekä laatimaan ennusteita. Tällöin kerättyä dataa käytetään perusteina rakentamisen ohjaukseen ja ennusteisiin (Heo et al. 2012; Sun et al. 2014; Aria & Akbari 2014; Yang & Becerik-Gerber 2014). Energiatohokas rakentaminen parantaa huomattavasti energiansäästöjä. Vaikka tämä ajattelu on jo yleistynyt, niin siitä huolimatta energiasäästöissä on vielä paljon kehitettävää (Newsham et al. 2009). Rakennusten parempi hyötysuhde lisää myös yritysten kilpailukykyä rakennusten toteutuksessa ja käytössä (Zimmerman & Martin 2001; Leaman et al. 2010).

Kansainvälisesti rakentamisen ja asunnon laatukäsite ja laatututkimus on laajentunut käyttäjien kokeman laadun tutkimukseen koetun käyttökokemuksen perusteella. Tällöin rakennettua rakennusta ja asuntoa arvioidaan jälkiarviointina siitä, kuinka hyvin se vastaa käyttöä koetun käyttökokemuksen perusteella (Özgür et al. 2015). Tällöin tutkimus on monitieteellistä ja siinä tutkitaan muiden muassa arkkitehtuuria, palvelutekniikkaa ja tilojen hallintaa. Tutkimusalueina ovat esimerkiksi suunnittelu, psykologia, taloustiede, sosiologia ja tekniikka. Tutkimus on pääasiassa empiiristä kenttätutkimusta, jolloin tutkimusta tehdään rakennusta käyttävien keskuudessa. Tällöin tutkimus tapahtuu reaaliaikaisessa maailmassa (Robson 2002). Tutkimukset kohdistuvat etenkin rakennuksen arviointiin, rakennuksen suorituskykyyn, energiantarkasteluun, palautteisiin, käyttökokemuksiin ja jälkikäyttöön (Leaman et al. 2010).

Aikaisemmin laatua on arvioitu valmiin rakennuksen yhdenmukaisuutena vaatimuksiin, jossa keskeisenä tekijänä on rakennetun tilan vastaavuus suunnitelmiin. Tämä näkökulma jättää kokonaan huomioimatta asiakkaiden tarpeet, odotukset ja muut asiakkaan laatutekijät (Barret 2000). Siltaloppi (2015) käsittelee laatua asiakaspalvelun näkökulmasta. Hän toteaa laatuajattelun rakentamisessa muuttuvan teknillisestä laadusta asiakkaita palvelevaan ja asiakkaiden tarpeita tyydyttävään sekä ennakoivaan laatuajatteluun. Tekninen hyvä laatu ei ole riittävä asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseksi, jonka johdosta organisaatioiden on omaksuttava menestyäkseen asiakaslähtöinen yrityskulttuuri.

Rakentamisen laatua on tutkittu myös laajassa Itämeren alueen KESTI (Kestävän aluerakentamisen uudet teknologiat ja menetelmät Itämeren alueella-verkostohanke, A32203) -tutkimuksessa (2014). Tutkimuksessa todetaan, että rakentamisessa ja kaupunkikehityksessä asukastyytyväisyys on noussut yhdeksi tärkeimmistä menestyksen tekijöistä. Asukastyytyväisyyden ja laadun yhtymäkohtia on tutkittu kuitenkin erittäin vähän. Laatutekijöistä on nostettu esiin asukkaiden näkökulmasta ympäristön kestävyys, viihtyisyys ja toimivuus. Tutkimuksessa todetaan, että asumiseen liittyvää käyttäjätutkimusta on Suomessa liian vähän ja tarvitaan monialaista tutkimusta ihmisten koko ajan muuttuvien asumistarpeiden selvittämiseksi. Asuntoa, asuinympäristöä ja kaupunkitilaa tullaan käyttämään tulevaisuudessa yksilöllisesti monin eri tavoin, jotka täytyy huomioida asukkaan koetun laadun tekijöinä.

Käyttökokemuksen tutkimukseen on kehitetty useita menetelmiä. Näistä yksi merkittävä on Yhdysvalloissa kehitetty *POE (Post Occupancy Evaluation)-menetelmä*. Se tarkoittaa rakennetun rakennuksen jälkiarviointia siitä, kuinka hyvin rakennus vastaa käyttöä koetun käyttökokemuksen perusteella. POE-menetelmällä saadaan palautetta rakennuksen eri osien toiminnallisuudesta ja teknisestä laadusta käyttäjien ja sidosryhmien näkökulmasta. Menetelmällä saadaan kokemuseräistä tietoa, jota voidaan hyödyntää tulevaisuuden hankkeissa. Arvi-

oinnin voi suorittaa halutussa laajuudessa ja sen voi kohdistaa esimerkiksi rakennusprosessiin, käyttöönottoon, toimivuuteen ja estetiikkaan sekä tulevien tilojen strategiseen suunnitteluun. Parhaimman hyödyn arviointimenetelmästä saa siten, että se uusitaan tietyin väliajoin. Tällöin arvioinnista muodostuu syklinen. (Özgür et al. 2015)

Özgür et al. (2015) toteavat, että rakennusten suunnittelijat joutuvat entistä enemmän huomioimaan suunnitelmissaan ympäristön vaikutukset vastuullisella tavalla. Tämän johdosta rakennusten arviointi on saanut enemmän huomiota viime vuosina etenkin uudistuotannossa ja suurissa korjauskohteissa. Tässä oleellista on, että rakennukset täyttävät mahdollisimman hyvin käyttäjien tarpeet. Nykyisen kiinnostuksen kohteena on saada palautetta käyttäjiltä, joka voidaan huomioida tulevien rakennusten suunnittelussa. Ongelmana suunnittelussa on ollut se, että suunnittelijat eivät ole perehtyneet riittävän hyvin rakennusten valmistuttua käyttäjien kokemuksiin. Rakennuksen arviointi tulisi alkaa heti valmistuttua ja se tulisi olla koettuun käyttöön perustuva. Tällainen arviointi antaa myös kaikille osapuolille mahdollisuuden oppia aiemmista virheistä ja puutteista. Arviointikohteina voivat olla kaikki tärkeät alueet, kuten valaistus, ilmanvaihto, lämmitys, toimistopalvelut, energianhallinta ja työympäristö. Rakennukset ovat yhä älykkäämpiä, joten tarve saada reaaliaikaista palautetta kasvaa koko ajan.

Myös Ympäristöministeriön raportissa (2010) todetaan, että rakennettuun ympäristöön liittyvä vahvasti käyttäjänäkökulma. Käyttäjät asettavat rakennetulle ympäristölle koko ajan uusia moninaistuvia vaatimuksia. Rakennusten käyttö ja käyttäjien tarpeet muuntuvat nopeammin kuin varsinainen fyysinen rakennettu ympäristö. Tämä asettaa tutkimukselle haasteita tulevaisuuden tarpeiden tutkimiseksi. Tutkimuskohteina tulisi olla rakennettavan ympäristön suunnitteluun, tuottamiseen ja käyttöön liittyvät ilmiöt, teknologiat ja toiminnot, jotka ovat vaikuttavuudeltaan merkittäviä, monitahoisia tai erittäin haastavia. Tutkimukseen perustuvaa lisätietoa tarvitaan perusilmiöiden ymmärtämiseksi sekä ratkaisujen kehittämistä paremman ja kestävämmän kehityksen ehdot täyttävään rakentamiseen. Rakennusalan laatututkimus edellyttää yhä enemmän monitieteistä lähestymistä sekä yksittäisten aiheiden aiempaa syvällisempää tutkimusta.

Ympäristöministeriön raportissa (2010) todetaan myös, että rakentamisen tutkimus suunnataan entistä enemmän tulevaisuuden tarpeiden laajaan ymmärtämiseen ja rakennettavan ympäristön tutkimiseen. Osa-alueita ei voida kehittää ilman, että myös muut otetaan huomioon. Erilaisten elämänalojen vuoksi rakennettu ympäristö ei ole tulevaisuudessa ainoastaan passiivinen ympäristö asumiselle, työnteolle tai vapaa-ajan vietoille, vaan yhä merkittävämpi tekijä yhteiskuntien ja niissä toimivien yritysten kilpailukyvyille. Rakennettua ympäristöä voidaan tarkastella useista näkökulmista. Tällaisia ovat esimerkiksi liiketoimintaympäristön, asumisympäristön ja vapaa-ajan käytön näkökulmat. Jatkuvasti muuttuvassa yhteiskunnassa taloudellisten, kulttuurillisten ja ympäristöllisten arvojen yhteensovittaminen on välttämätöntä.

Suomessa laatuongelmat ovat kohdistuneet lähinnä asuntotuotannon viimeistely- ja kosteusongelmiin, jolloin asuntojen ostajat ovat olleet tyytymättömiä asuntonsa laatuun toteaa tutkimuksissaan Saarenpää (2010). Koskenvesa et al. (2015) toteavat, että työmaiden olisi omaksuttava hyvät käytännöt ja vastuullisuus työn suorituksissa. Lukuisat riidat oikeudessa myös

osoittavat, että asuntojen ostajat ovat usein tyytymättömiä asuntonsa laatuun (Keinänen 2009).

Kyllönen & Kurenniemi (2003) ovat tehneet laajan selvityksen asuntorakentamisen laatututkimuksista. Tutkimuksessaan he ovat perehtyneet 150 tutkimukseen. He toteavat, että asu- miskeskusteluissa ollaan siirtymässä laatuajatteluun ja laadun kehittämiseksi on edelleen tar- vetta. Alalle tarvitaan lisää tutkimusta etenkin käyttäjien tarpeiden selvittämiseksi. Laajasta tutkimusselvityksestä on todettavissa, että rakentamisen laatututkimuksessa monitieteellinen tutkimus on varsin vähäistä.

Ympäristöministeriön raportissa (2010) todetaan rakennusosalalle tarvittavan monitieteellistä tutkimusta. Monitieteellistä tutkimusta tarvitaan etenkin teknistieteellisen sekä ihmis- ja yh- teiskuntatieteellisen tutkimuksen yhdistämiseen. Odotettavissa olevat muutokset väestöra- kenteessa, elinkeinoissa ja ilmastossa edellyttävät erilaisten vaikutusten aiempaa parempaa ymmärtämistä jo ennakolta.

Konfliktitutkimus

Konfliktitutkimus koskee useita konfliktityyppejä, sillä konflikteja esiintyy monissa yhteyk- sissä ja eri tasoilla. Ne voivat olla yksilöiden, yritysten tai yhteiskuntien välisiä ja ne voivat olla kansallisia, kansainvälisiä tai globaaleja. Niiden perusteina voivat olla monet erilaiset syyt. Konflikti voidaan nähdä myös luonnolliseksi osaksi ongelmanratkaisu- tai päätöksen- tekoprosesseissa toteavat Peltonen & Villanen (2004). Myös ihmisten välisiä konflikteja voi- daan pitää normaalina asiana ihmisten välisissä vuorovaikutuksissa (Ervasti 2005a).

Tutkimusten mukaan kaikissa konflikteissa on tiettyjä yhtäläisyyksiä. Konfliktissa on ensin- näkin oltava aina mukana vähintään kaksi osapuolta. Konfliktit koostuvat sarjasta toisiinsa kytkeytyvistä tapahtumista ja osapuolen on jollain tavoin vastustettava toista osapuolta, jotta konflikti pääsee syntymään (Pondy 1967; Wall & Callister 1995). Konfliktin osapuolten käy- tös voi sisältää myös riitaa laajentavia ominaisuuksia (Thomas 1988).

Keskeisimmät konfliktien syyt liittyvät Pondyn (1967) mukaan osapuolten välisiin keskinäi- siin suhteisiin ja kommunikointiongelmiin. Persoonalliset ominaisuudet voivat olla myös syynä konfliktiin (Wall & Blum 1991). Henkilön omilla arvoilla ja tavoitteilla on myös vai- kutus konfliktin syntymiseen. Myös tavoitteista jyrkästi kiinni pitäminen voi synnyttää kon- flikteja (Pruitt & Rubin 1986). Mikäli osapuolet ovat toisistaan riippuvaisia, voi toisen osa- puolen tavoitteen saavuttaminen aiheuttaa konfliktin. Tällöin tavoite saavutetaan toisen osa- puolen kustannuksella (Coombs & Avrunin 1988). Myös mielentilat, kuten stressi ja suuttu- mus, voivat aiheuttaa konfliktin (Wall & Callister 1995).

Monet konfliktit ja riitaisuudet syntyvät usein pikkuasioista, joilla ei ole alussa erityistä mer- kitystä. Nopea riitojen ratkaisu niiden tapahtumapaikoilla estää niiden laajentumisen. Laa- jentuessaan riidat voivat paisua suuriksi aiheuttaen huomattavia taloudellisia menetyksiä mahdollisine oikeudenkäyntikuluineen. Riidoilla on tapana myös pitkittyessään muuttaa muotoaan. (Wall & Callister 1995)

Rakennusalan konflikteja ovat tutkineet useat tutkijat. Vorster (1993), Levin (1998) ja Oakes (2007) toteavat, että kaikessa rakentamisessa esiintyy ongelmia. Rakentamisprosessin ominaisuuksiin kuuluu, että siinä on mukana paljon osapuolia ja ne ovat kytkeytyneenä toisiinsa. Rakennusprojektien yhä verkostuimmat toteutusmallit ovat lisänneet rakentamisprosessin epäjatkuvuuskohtien määrää. Epäjatkuvuuskohtia syntyy silloin, kun rakennusprojektia toteuttaa useat eri ammattiryhmien urakoitsijat, kuten esimerkiksi perustus-, runko- ja sisustusurakoitsijat sekä monet talotekniikan urakoitsijat. Tällöin urakoitsijoiden työ ei ole jatkuvaa, sillä uusi urakoitsija jatkaa omaa työtään siitä, mihin aikaisempi urakoitsija on työnsä päättänyt. Urakoitsijoiden vaihtuminen projektin aikana lisää riskiä konflikteihin, sillä esimerkiksi eri urakoitsijoiden vastuut voivat olla epäselviä urakoiden rajapinnoissa.

Erilaisten asioiden suuren määrän vuoksi parhaimmatkaan riskienhallintamenetelmät eivät estä yllättävien tilanteiden syntymistä (Oakes 2007). Tämän johdosta minkä tahansa osapuolen toiminnan ongelmat vaikuttavat todennäköisesti muiden osapuolten toimintaan (Fong & Tong 2005). Myös suunnitteluprosessit sisältävät paljon erilaisten ongelmien ratkaisuja ja monenlaisien riskien hallintaa (Bramble et al. 1990). Vaikka hanke onnistuisi täysin, niin siitä huolimatta hankkeeseen voi liittyä erimielisyyksiä (Levin 1998).

Deutsch (1973) käsittelee konfliktien ratkaisuja. Hänen mukaan on pyrittävä rakentavaan ratkaisuun, jolloin molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä ratkaisun tulokseen. Konflikteja ei voida koskaan välttää, mutta olennaista on, miten ne ratkaistaan rakentavasti. Ratkaisu on pyrittävä tällöin saamaan aikaan yhteistyössä. Yhteistyön jatkumisen kannalta yhteinen ratkaisu on välttämätön. Mikäli konfliktia ei ratkaista rakentavasti, saattaa se aiheuttaa vihaa ja tuhota yhteistyön jatkumisen (Ock & Seung 2003).

Wall & Callister (1995) painottavat konfliktien nopeaa ratkaisua. He toteavat, että tärkeää konfliktien käsittelyissä ovat nopeat käsittelyt ja riittävyys tulisi käsitellä aina siellä, missä ne syntyvät. Tällöin negatiiviset vaikutukset jäävät mahdollisimman vähäisiksi. Pitkittyesään riidat yleensä laajenevat ja monimutkaistuvat.

Rakennusalan menestyksellisenä riittävyyden ratkaisukeinona on esitetty ongelman ratkaisua yhdessä osapuolten kanssa (Kankainen 2004b; Pekkanen 2005). Asiakassuuntautuneessa toiminnassa riitatilanteissa joudutaan tinkimään tiukasta sopimusten tulkinnasta. Tällöin liikesuhteen jatkuvuus ja osapuolten luottamus toisiinsa nähdään liiketoiminnassa tärkeämpänä, kuin sopimusten tarkka noudattaminen toteaa Rudanko (2002).

Asiakkuustutkimus

Palvelukulttuureissa asiakkuuden, asiakaslähtöisyyden ja asiakastytyväisyyden tutkimukset ovat keskeisessä osassa. Monilla tuotannon ja palveluiden aloilla asiakastytyväisyyttä mitataan jokapäiväisenä luonnollisena toimintana. Asiakkuuden ja asiakkaiden tutkimisella on mahdollisuus saada selville asiakkaiden tarpeita, jotka kehittävät tuotteiden ja palvelujen tarjoajien toimintaa. Asiakastytyväisyys ja laatu kulkevat käsi kädessä.

Asiakkuuden hoidossa asiakaslähtöisyys on asiakasarvoa ja asiakkaan tarpeiden täyttämistä korostava liiketoiminnan menettelytapa. Se on merkityksellinen ohje liiketoiminnalle ja innovaatioille. Asiakaslähtöisyys on haasteena yritystoiminnalle, sillä se vaatii asennemuutoksen monen perinteisen yrityksen toimintaan. Palvelujen lisääntymisen ennakoidaan kiihtyvän lähitulevaisuudessa, joten asiakaslähtöisyyteen panostaminen on menestyvän liiketoiminnan edellytys. Asiakaslähtöisyyden kehittämiseen on otettava ja saatava organisaatiossa kaikki mukaan. (Korhonen 2016)

Pollari & Vesa (2001) myös toteavat, että yrityksen asiakashallinnassa on tärkeää, että henkilöstö on sisäistänyt asiakaslähtöisyyden ja on motivoitunut siihen. Hyvä asiakaslähtöinen toiminta edellyttää oikeaa yrityskulttuuria ja henkilöstön sitoutumista yhteisiin arvoihin toteaa Siltaoppi (2015).

Kotler (2000) on käsitellyt laajasti kansainvälistä markkinointia ja asiakastyytyväisyyttä. Hän painottaa yritystoiminnassa asiakaspalvelua. Hänen mukaan asiakkaista huolehtiminen nähdään menestyvässä toiminnassa tärkeänä menestystekijänä. Asiakkaat ovat erilaisia ja asiakkailla on omat yksilölliset tarpeet, jolloin niitä täytyy palvella yksilöllisesti. Asiakastyytyväisyys saavutetaan asiakkaan kokonaisvaltaisella tarpeiden tyydyttämisellä ja asiakkaan tarpeiden ennakoinnilla.

Asiakaslähtöisyys on noussut myös rakennusallalla yhä tärkeämmäksi yrityksen kilpailutekijäksi (Maloney 2002). Asiakaslähtöisyys kilpailutekijänä tuo uuden ulottuvuuden asiakkaan ja palvelun tarjoajan väliseen suhteeseen. Asiakastyytyväisyyttä pidetään yrityksen tärkeänä kilpailutekijänä ja sen merkitys on muodostunut tuotannon tehokkuutta tärkeämmäksi (Kotler 2000). Yrityksen hyvä asiakastyytyväisyys, pitkäaikaiset asiakassuhteet ja hyvä kannattavuus kulkevat käsi kädessä (Fornell 1992).

Asiakkaiden tarpeet saa selville kuuntelemalla asiakasta toteavat Peppers & Rogers (2001), sillä heidän mukaan yrityksen toiminnan jatkuva parantaminen vaatii yritykseltä asiakkaan kuuntelemista. Kuuntelun seurauksena tapahtuvan kehityksen johdosta voidaan tarjota asiakkaalle paremmin tarpeittensa mukaisia palveluita ja tuotteita.

Asiakas on kohdattava vuorovaikutustilanteissa yksilöllisesti toteaa Hautamäki (2016). Medberg (2016) myös toteaa, että asiakkaiden arvokokemukset palvelusta muuttuvat ja kehittyvät koko vuorovaikutuksen ajan. Asiakkaiden arvokokemukseen on siten mahdollisuus vaikuttaa koko palveluprosessin ajan. Asiakkaiden kokemus luodaan aina kohtaamisen aikana.

Rakentamisen asiakassuhteissa korostuu henkilöiden välinen vuorovaikutus. Rakennusaikainen vuorovaikutus tapahtuu osapuolten välillä yhtäaikaaisesti eri tasoilla ja peräkkäisinä ketjuina (Ventovuori et al. 2002). Rakennushankkeen asiakkuudet muodostuvat monimutkaisista rakenteista ja prosesseista. Asiakkuus on moniulotteista horisontaalisuunnassa toimitusketjun eri toimijoiden välillä sekä tilaajan ja urakoitsijan organisaatioiden eri tasojen välillä. Osapuolten välinen kommunikointi tapahtuu näillä tasoilla. Jokaisen organisaation oman roolin merkitys on riippuvainen hankkeen vaiheista (Kornelius & Wamelink 1998).

2.1.2 Ihmisnäkökulma – aikaisempi tutkimustoiminta ja sen keskeiset tulokset

Elämäkokemus

Elämäkokemusten johdosta ihminen oppii tuntemaan paremmin itseään ja selviytymään kriiseistä. Elämäkokemukset lisäävät viisautta ja tiedon määrää sekä mahdollistavat erottamaan olennaiset asiat epäolennaisista (Sundelin 2017). Vaikeat ihmisen koettelemukset voivat tehdä hänestä kiitollisemman (Hänninen 1999). Koettelemukset mahdollistavat ihmisen henkisen kasvun ja elämänarvojen asettamisen uuteen tärkeysjärjestykseen (Lindén 1995). Vakavan elämäkokemuksen seurauksena ihminen ei enää paneudu pieniin vaikeuksiin (Bellizzi 2004). Elämän käännekohdat voivat aiheuttaa ihmisessä muutoksen (Rönkä 1992).

Kokemuksellisuus on oleellisesti enemmän kuin jonkin asian tietäminen tai pelkkä tieto (Jyrkämä 2008). Kokemus on ihmiselle sisäistettynä erityisen tärkeää, jolloin tämä sävyttää tietoa. Elämäkokemus ja elämän käännekohdat kirkastavat ihmisen tärkeänä pitämiään arvoja. Tällöin ihminen asettaa omaksumansa arvot uuteen järjestykseen. Aikaisemmin tärkeiksi koetut asiat voivat jäädä vähemmin tärkeiksi ja epäolennaiset jäävät taka-alalle. Elämän suuret asiat ohjaavat valintoja ja vähäiset asiat jäävät merkityksettömiksi (Jyrkämä 1990). Useiden elämänfilosofia muuttuu vaikean elämäkokemuksen jälkeen (Achtén et al. 1985).

Vaikeat kokemukset elämässä opettavat, että elämässä voi tapahtua odottamattomia asioita eikä elämä ole aina ennustettavissa. Nämä voivat aiheuttaa ihmisen elämään merkittäviä käännekohtia. Tapahtumat pysäyttävät ihmisen, jolloin hän joutuu arvioimaan tulevaisuuttaan uudelleen. Vaikeita elämäkokemuksia kokeneet ymmärtävät, että elämästään ei voi aina itse päättää (Hänninen 1999). Uusi ja odottamaton tilanne antaa tilaa ihmisen henkiselle kasvuille, jolloin hän pystyy erottamaan olennaiset asiat epäolennaisista (Aro 2017).

Vaikeudet ja vastoinkäymiset vahvistavat ihmistä, joiden seurauksena ihmisen selviytymiskyky lisääntyy elämän vaikeuksiin (Puolimatka 2004). Vakavassa tilanteessa ihmisessä saatetaan aktivoitua voimakas elämänhalu, jolloin hän kykenee voittamaan vaikeudet. Tällöin ihminen voi suoriutua suurista vastoinkäymisistä ja sairauksista. Ihmisen vahvuudet ja heikoudet tulevat esille vaikeissa elämäntilanteissa (Lönngqvist 2014).

Selviytymisessä ratkaisevaa on voimakas tahdonvoima ja tunne elämänsä tarkoituksellisuudesta. Ne ihmiset, joilla on elämässään toimintaa, tavoitteita ja ohjaava suunta, selviävät elämästään muita paremmin (Frankl 2002). Ihminen pystyy uskomattomiin suorituksiin, jos hänellä on voimakas tunne elämänsä tarkoituksesta ja tunne siitä, että hän on jotakin varten (Lukas 1985).

Arvot ja arvovalinnat

Arvotutkimus on tärkeä osa yhteiskunnallista tutkimusta tutkittaessa arvojen avulla ajankohtaisia ilmiöitä. Yhteiskunnan arvopainotukset ovat kulttuurisidonnaisia. Yksilöiden arvot eivät ole irrallaan yhteiskunnan arvomaailmasta. Usein yksilöt muokkaavat omilla arvoillaan yhteiskunnan arvoja. Näin ollen arvotutkimus ei kerro pelkästään yksilöistä, vaan myös ympäröivästä yhteiskunnasta. (Schwartz 2011)

Arvotutkimuksen käynnistäjänä on usein yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset. Muutos on nähtävissä arvojen muutoksena. Tulevaisuus muodostuu yksilöiden, ryhmien tai yhteiskuntien asettamien päämäärien mukaiseksi. Tämän johdosta yksilöiden arvojen tutkimuksen tärkeys korostuu, kun halutaan tutkia muutoksia yhteiskunnissa. (Suhonen 1988)

Beck (1995) on nimittänyt nyky-yhteiskuntaa riskiyhteiskunnaksi. Tämä tarkoittaa sitä, että yhteiskunnassa ilmenee uusia riskejä, jotka liittyvät yksilöiden, valtioiden sekä ekologisien riskien muutoksiin. Yhteiskunta ei ole valmistautunut kohtaamaan näitä riskejä, joka on aiheuttanut ongelman riskien hallintaan.

Arvot ovat ihanteina ja elämän valintojen viitoittajina. Arvoja toteuttamalla ihminen löytää elämänsä tarkoituksen (Frankl 1983). Tiedyt arvokokemukset asettuvat etusijalle ja yhä kiinteämmäksi osaksi yksilön arvotajunnassa. Arvot ohjaavat periaatteellisina hyveinä yksilön toimintaa ja valintoja. Arvokokemuksessa ihminen pyrkii tavoittelemaan arvoa niin täydellisenä kuin mahdollista. Taloudellisten arvojen ihannoiti johtaa niiden menetyksen pelkoon ja haluun saada yhä vain lisää (Purjo 2014). Yksittäisissä arvojen painotuksissa on yksilöllisiä eroja. Siihen vaikuttaa muiden muassa ihmisen ikä (Valkila 2013). Arvopainotuksiin vaikuttaa myös geneettiset- ja ympäristötekijät (Vierikko 2004) sekä persoonallisuustekijät (Viinikainen 2012).

Filosofisesti kuvattu ihmiskäsitys on holistinen. Holismissa kokonaisuuden ominaisuudet ovat enemmän kuin sen osien ominaisuuksien summa. Kokonaisuutta ei voi ymmärtää sen osien avulla (Rauhala 2005). Kaupin (2001) mukaan kompleksisuus sisältyy kokonaisuuden ominaisuuteen. Kokonaisuutta ei voida hallita säännönmukaisuuksien ja lainalaisuuksien avulla eikä sitä voida palauttaa osiksi. Ihmisen olemukseen kuuluu myös epätäydellisyys, jonka täytyy hyväksyä (Kauppi 2002).

Ihminen elää erilaisissa yhteisöissä ja kulttuureissa sekä on kietoutunut niissä vallitseviin vuorovaikutusverkostoihin. Ihmisestä tulee persoona vain kohtaavien ihmisten välillä muodostuvan todellisuuden ulottuvuuden avulla toteaa Bresser (1985). Kretschmerin (1985) mukaan ihminen ei voi kehittyä varsinaiseksi ihmiseksi, mikäli hän on eristäytyneenä toisista ihmisistä ja muusta maailmasta sekä arvojen maailmasta.

Ihminen voi melko vapaasti valita erilaisten vaihtoehtojen välillä ja periaatteessa ihmisellä on vapaus toimia oman tahtonsa mukaan. Elämme kuitenkin muiden ihmisten kanssa ja olemme riippuvaisia myös muista ihmisistä, joten käytännössä emme voi täysin vapaasti valita tahtomme mukaan. Ihmiselle jää kuitenkin mahdollisuus tehdä paljon elämäänsä vaikuttavia valintoja, joiden avulla hän pystyy ohjaamaan elämäänsä (Frankl 2005). Valinnanvapaus merkitsee myös sitä, että ihmisellä on halutessaan vapaus toimia myös huonosti. Tällöin ihmisellä on vapaus toimia vastoin perimmäistä tahtoaan toteaa Frankl (1985).

Franklin (1983) mukaan sisäinen hyvinvointi edellyttää elämässä sellaisten arvojen ja päämäärien valintaa, jotka eivät ole keneltäkään pois eivätkä suuntaudu ketään vastaan. Hyvän tuottaminen toiselle tuottaa myös itselle hyvää. Nämä voimakkaat myönteiset kokemukset jättävät pysyvän positiivisen jäljen ihmiseen (Ahlman 1967).

Frankl (1983) toteavat, että aidossa eettisessä toiminnassa hyväntekijä ei odota saavansa huomiota ja kiitosta teoistaan. Hänelle riittää se, että hän itse kokee toteuttavansa arvokasta ja hyvää. Tällöin ei tarvitse odottaa vastapalvelusta, sillä sitä tulee joka tapauksessa jossain muodossa ilman tahtomatta.

Ihminen pohtii elämänsä päämäärää vaikeina hetkinä. Koettelemukset asettavat arvot uuteen järjestykseen. Kyse on siitä, millaisia tarkoituksia kohti elämässään haluaa pyrkiä (Frankl 1983). Franklin (1985) mukaan elämän tarkoituksen ja päämäärän löytäminen antaa aiheen olla onnellinen. Onnellisuuden voi löytää, mutta sitä ei voi etsiä. Sen voi saavuttaa, mutta sitä ei voi hankkia.

Ihmisen koherenssin tunne

Antonovsky (1987b) on tutkinut ihmisen koherenssin tunnetta. Hänen mukaan koherenssin tunnetta voidaan nimittää voimavaraksi, joka aikaansaa muiden voimavarojen käynnistymisen. Kun ihminen kohtaa kuormittavia tekijöitä, hän käyttää puolustusvoimavarojaan. Nämä ihmisen resurssit tuottavat elämäkokemuksia, jotka auttavat koherenssin tunteen kehittymistä. Ihmisen koherenssin tunteen voimakkuus vaikuttaa siihen, miten ihminen pystyy selviytymään vaikeista elämäntilanteistaan. Elämäkokemukset auttavat koherenssin tunteen kehittymistä toteaa Antonovsky.

Koherenssin tunne ei ole kuitenkaan mikään yliluonnollinen voima, jonka avulla voitaisiin ratkaista ongelmia. Se, jolla on korkeampi koherenssin tunne, pystyy elämässään paremmin kohtaamaan vaikeuksia, kuin se, jolla on alhaisempi koherenssin tunne. (Antonovsky 1987b)

Jokaisen elämässä on vaikeuksia. Oleellinen ero ihmisillä on siinä, miten he kohtaavat vaikeuksiaan. Henkinen liikkumavara luo mahdollisuuden kohdata vaikeat asiat rakentavasti ja löytää niihin ratkaisu. (Tuloisela-Rutanen 2012)

2.1.3 Tutkimustiedon tarve elämäkokemusten yhteydestä asunnon laatuksi

Aikaisempia tutkimuksia on olemassa tutkimusaiheen systeemisestä- ja ihmisenäkökulmasta. Systeemisen näkökulman tutkimukset ovat käsittäneet laatua, konflikteja, asiakkuutta ja asiakastytyvyyttä. Rakentamisen tutkimukset ovat kohdistuneet muiden muassa rakennustyön teknilliseen suoritukseen ja asiakastytyvyyteen. Asumisen tutkimukset ovat puolestaan kohdistuneet pääasiassa asuntojen suunnitteluun, asumisympäristöön, asumisen viihtyvyyteen ja eri-ikäisten asukkaiden erityistarpeisiin. Uusimmat tutkimukset kohdistuvat etenkin käyttäjien kokemuksiin ja tutkimusta ollaan suuntaamassa monitieteelliseksi.

Ihmisenäkökulman tutkimukset ovat sisältäneet ihmisen käyttäytymiseen liittyviä tutkimuksia, joita on tutkittu ihmisen psykologisin ja sosiologisin perustein. Arvotutkimukset puolestaan ovat sisältäneet ihmisfilosofian tutkimuksia sekä koherenssitutkimukset muiden muassa koherenssin voimakkuutta ja siihen vaikuttavia tekijöitä sekä koherenssin yhteyttä sairauksiin ja muihin ihmistä koskettaviin asioihin.

Tutkimusperustainen tieto näyttää kuitenkin puuttuvan koskien systeemisen- ja ihmisenäkökulman välisiä yhteyksiä sekä näiden vuorovaikutusta toisiinsa. Tätä on etenkin se, liittyvätkö asukkaan elämäkokemukset ja asuntonsa laatu-kritiikki toisiinsa. Sinällään laatu-, konflikti- ja asiakkuustutkimukset koskevat monia palveluita ja tuotteita sekä myös rakennusala. Tutkimustuloksia voidaan pitää yleispätevinä eri toiminnoille ja tuotannon aloille.

Ihminen, perustuvaa laatua olevine käyttäytymisen malleineen ja arvoineen, on läsnä tutkimuksen kohteena ja tutkimus fokusoituu ihmisen käyttäytymiseen asumisessa. Tutkimuksella pyritään täyttämään ilmiönä tätä tiedon aukkoa, eli ihmisen elämäkokemusten, ihmisen elämänarvojen sekä asunnon ja asumisen kokemusten välisiä yhteyksistä.

2.2 Tutkimuskysymykset ja premissi

Tutkimus kohdistuu asukkaan elämäkokemusten mahdolliseen yhteyteen asuntonsa laatu-kritiikissä. Aikaisempien tutkimustulosten mukaan asiakkaan kriittisyyttä voidaan vähentää ja asiakastytyväisyyttä parantaa hyvällä kokonaisvaltaisella laadulla sekä yrityksen asiakaslähtöisellä organisaatiokulttuurilla (Deming 1990; Feigenbaum 1989; Kotler 2000; Kano 1996; Lillrank 2003; Siltaloppi 2015; Kesti 2014). Asiakkaat ovat erilaisia ja asiakkailla on omat yksilölliset tarpeet, jonka johdosta laatu-käsite ei ole kaikille sama. Ihmiset ymmärtävät laatu-käsitteen omista lähtökohdistaan. Laadun tarkastelussa lähtökohtien ero voi aikaansaada laatu-kriittisyyttä ja aiheuttaa konflikteja osapuolten kesken (Kotler et al. 2010). Virheettömyys kuuluu laadun perusominaisuuksiin ja se on itsestään selvyys asiakkaan laatuodotuksissa toteaa Kano (1996).

Palveluiden tarjoajien asiakkuuden hallinnan onnistumiminen tapahtuu käytännössä usein erilaisissa kohtaamistilanteissa asiakkaan kanssa. Asiakaskohtaamisilla on osaltaan yhteys asiakastytyväisyyteen, sillä kohtaamisten perusteella arvioidaan toista ihmistä ja hänen luotettavuutta. Kohtaamisesta tulisi saada myönteinen kokemus, jolla on merkitystä henkilöiden välisessä vuorovaikutuksessa. Kohtaamisessa palvelualltius on merkittävä tekijä kohtaamisen positiivisen kokemuksen muodostumisessa (Hautamäki 2016; Medberg 2016). Ihmisen käyttäytyminen on yksilöllistä ja tilannekohtaista. Ihmisten kohtaamistilanteet ovat joka kerta erilaiset ja yksilölliset. Ihminen käyttäytyy toisen ihmisen kohtaamisessa arvojensa ja elämätilanteittensa mukaan toteaa Purjo (2014).

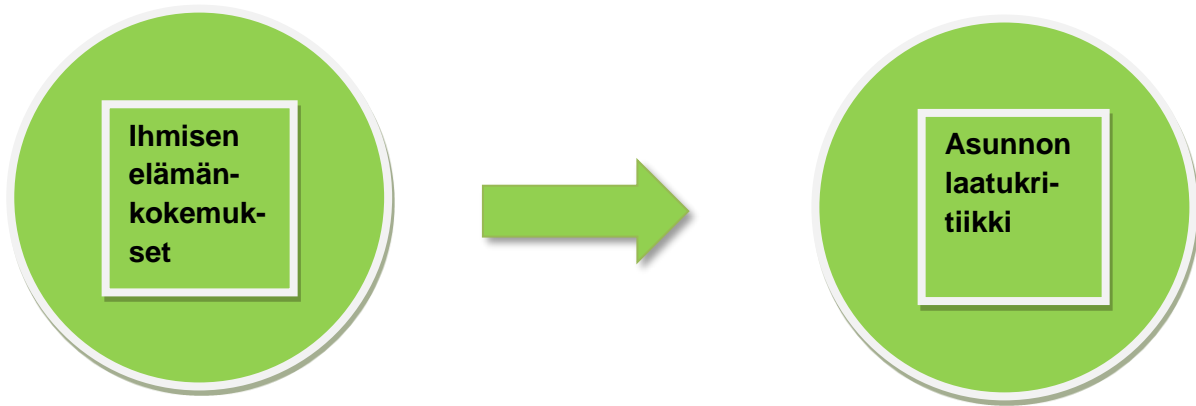
Ihminen voi melko vapaasti valita erilaisten vaihtoehtojen välillä ja periaatteessa ihmisellä on vapaus toimia oman tahtonsa mukaan. Käytännössä tämä kuitenkin ei ole täysin mahdollista, sillä elämme muiden ihmisten kanssa ja olemme riippuvaisia myös muista ihmisistä. Ihmiselle jää kuitenkin mahdollisuus tehdä paljon elämäänsä vaikuttavia valintoja, joiden avulla hän pystyy ohjaamaan elämäänsä. (Frankl 2005)

Vaikeiden elämäkokemusten yhteydessä ihminen asettaa arvot syvällisesti sisäistämäänsä järjestykseen. Koettelemukset asettavat arvot uuteen järjestykseen. Kyse on siitä, millaisia tarkoituksia kohti elämässään haluaa pyrkiä (Frankl 1983). Arvo herättää ihmisessä arvokokemuksen. Arvokokemuksessa ihminen pyrkii tavoittelemaan arvoa mahdollisimman täydellisesti. Tietty arvokokemukset asettuvat yhä kiinteämmäksi osaksi yksilön arvotajunnassa.

Edellä käsitellyn perusteella tutkimuskysymyksiksi on muodostunut seuraava kokonaisuus:

- Miten asukkaiden elämäkokemuksia voidaan jäsentää?*
- Minkälaista asunnon laatukritiikkiä on havaittavissa?*
- Voidaanko tunnistaa yhteyttä elämäkokemusten ja asunnon laatukritiikin kesken?*

Tutkimuskysymykset muodostavat kokonaisuuden, jossa primääriä tutkimusaineistoa ovat tutkimuskohteen asukkaiden elämäkokemusten kuvaukset ja heidän asuntoja koskeva laatukritiikki. Tähän perustuen tutkimustehtäväksi muodostuu edelleen analysoida yhteyttä elämäkokemusten ja asunnon laatukritiikin kesken (Kuva 3).



Kuva 3. Tutkimuksen pääkohteena on tutkia ilmiönä ihmisen elämäkokemusten mahdollista yhteyttä asuntonsa laatukritiikissä.

Tutkimuspremissi

Tutkimuspremissi on tässä luonteeltaan hypoteettinen ehdotus siitä, että *ihmisen elämäkokemuksilla ilmiönä voi olla yhteys asuntonsa laatukritiikkiin*. Tämä voidaan ymmärtää väittämänä, jonka todenmukaisuutta tarkastellaan tässä tutkimuksessa.

Kvalitatiivisessa, eli laadullisessa tutkimuksessa tutkimuspremissi on joustavia ja tutkimuksen kuluessa se voi täsmentyä. Se voidaan myös hylätä, jos tutkimus alkaa osoittaa muuta. Hypoteettinen väittämä (hypoteesi etenkin määrällisessä tutkimuksessa) on yleensä teoriasta johdettu oletamus ilmiöstä, jota testataan empiirisellä aineistolla. (Popper 1994; Hirsijärvi et al. 2009)

Tutkimuspremissin todentaminen suoritetaan teemahaastattelujen avulla, jossa tutkitaan asukkaiden elämäkokemuksia. Vastauksia reflektoidaan asukkaiden asuntonsa laatukritiikkiin. Saatuja tutkimustuloksia testataan asukkaiden mahdolliseen muuhun asumisensa kritiikkiin. Näiden vastausten avulla muodostetaan käsitys mahdollisesta elämäkokemusten yhteydestä asunnon laatukritiikkiin. Vaikeiden elämäkokemusten seurauksena ihminen asettaa arvot syvällisesti sisäistämäänsä järjestykseen. Tällöin merkityksettömät jäävät toisarvoisiksi ja todella tärkeiksi koetut asiat antavat elämälle ohjaavan suunnan (Frankl 1983).

2.3 Tutkimusta koskevat rajaukset

Käytännössä tutkimuskokonaisuutta joudutaan aina rajaamaan käytettävissä olevien resursien ja mahdollisen kohdeaineiston mukaisesti. Tämä on pyritty tekemään mahdollisimman huolellisesti niin, että tehdyt rajaukset mahdollistavat edelleen laadukkaan tutkimuskokonaisuuden sen päätavoitteiden mukaisesti. Seuraavassa esitellään tiiviisti etenkin tutkimuksen empiiristä osuutta koskevat rajaukset:

1. Tutkimuksen pääkohteena ovat **asunnon virheet ja puutteet lukumääräisesti** haastateltavien henkilöiden kertomina. Tutkimuksessa **ei** yksilöidysti tutkita kohdenneusti **laatuvirheitä**, vaikka ne esiintyvätkin tutkimusaineiston analysoinneissa.
2. Tutkimus rajataan koskemaan vuokra-asuntokiinteistön **takuuajaa**. Tämä on perusteltua sen johdosta, että takuuajana ovat mukana kaikki rakennushankkeen ja asumisajan hallinnon keskeisimmät toimijat. Kiinteistön valmistumisen jälkeen asukkaiden uusiksi osapuoliksi tulevat isännöinti ja kiinteistöhoito, jotka tavanomaisesti eivät ole mukana vielä rakentamisvaiheessa. Takuuajana asukkaiden keskeisinä osapuolina ovat kiinteistön rakentamisen projektijohto, urakoitsijat ja suunnittelijat sekä asumishallinnon isännöinti ja kiinteistöhoito.
3. Tutkimus rajataan **asukkaiden iän** perusteella yli 30 -vuotiaisiin. Rajausta perustuu todennäköisyyteen siitä, että iältään yli 30 -vuotiailla on kertynyt jo monia erilaisia elämäkokemuksia, joilla on merkitystä tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa.
4. Tutkimuksen empiirinen osuus on rajattu **maantieteellisesti** koskemaan suomalaisia asutokohteita/ -kohdetta.
5. Tutkimus koskee **vuokra-asukkaita**. Tutkimuksessa vuokra-asukas ymmärretään kiinteistön omistajalle voitollisen taloudellisen toiminnan mahdollistavana asiakkaana.

2.4 Tutkimuksen suoritus ja tutkimusmenetelmä

Tutkimus suoritetaan edellä käsitellyn viitekehyksen (ks. 2.1) mukaisten tutkimustulosten ja uuden empiirisen tutkimuksen avulla.

Empiirisen tutkimuksen vaiheet ovat:

- Kyselytutkimus lomakekyselynä, joka on tutkimuksen 1. vaihe. Tämän avulla tutkija perehtyy tutkittaviin kiinteistöihin ja asukkaisiin.
- Varsinainen tutkimus haastattelututkimuksen teemahaastatteluna.

Tutkimusote

Tutkimuksessa on narratiivinen tutkimusote, sillä tutkimuksen keskiössä ovat ihmisten kertomukset elämäkokemuksistaan ja -vaiheistaan. Narratiivisen tutkimuksen lähtökohtana ovat kertomukset, jotka toimivat tiedon välittäjänä. Tutkimus kohdistuu henkilöiden antamiin merkityksiin kokemilleen asioille autenttisten ja omaan elämään liittyvien kertomusten kautta. (Heikkinen 2001; Hyvärinen & Löyttyniemi 2005; Hänninen 1999)

Narratiivinen tutkimus voidaan tutkimusotteeltaan luonnehtia tai jopa kritisoida väljäköksi, koska se ei lähtökohtaisesti edusta yhtenäistä tai selvärajaista ajattelutapaa. Narratiivisuus on tutkimusotteena lähtökohtaisesti sosiaalis-konstruktivistinen. Vuoropuhelu käytännön ja teorian välillä sekä tutkijan suorittamien interventioiden käyttö tutkimusmetodina ovat konstruktiviselle tutkimusotteelle luonteenomaisia piirteitä (Kasanen et al. 1991). Ihmiset rakentavat ymmärryksensä ja identiteettinsä kertomusten avulla, joissa yksilö ilmentää niitä merkityksiä, joita on luonut elämästään ja itsestään. Tietäminen on sidoksissa aikaan, paikkaan ja sosiaaliseen kontekstiin. Narratiivinen tutkimus ei pyri objektiiviseen, vaan henkilökohtaiseen ja subjektiiviseen tietoon (Heikkinen 2001; Hyvärinen & Löyttyniemi 2005; Hänninen 1999).

Tutkimusaineistona narratiivisessa tutkimuksessa ovat kertomukset, jotka ihmiset ovat kertoneet. Narratiivisessa tutkimuksessa käytetään usein myös elämäkerrallis-narratiivista tutkimusotetta. Aineiston keruumenetelmänä käytetään tällöin elämäkertahaastattelua. Narratiivisen tutkimusaineiston analysointi vaatii aina tulkintaa. (Heikkinen 2001; Hyvärinen & Löyttyniemi 2005; Hänninen 1999)

Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen eli laadullinen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä ja se on tutkimuksen tietolähteenä (Järvenpää & Kosonen 2000). Tutkimus noudattaa induktiivista logiikkaa, eli se lähtee liikkeelle yksittäisistä havainnoista ja näiden perusteella niistä muodostetaan yleistys tai teoria (Miles & Huberman 1994). Laadullisessa tutkimuksessa on mahdollisuus lähestyä tutkimuskysymystä puhtaalta pöydältä ilman ennakoasetelmia tai määritelmiä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutaan aineistolähtöisestä analyysistä, joka pelkistää tarkoittaa empiirisen aineiston perusteella rakennettua teoriaa (Eskola & Suoranta 2000).

Tutkimuksen empiirinen aineisto saadaan henkilöiden haastattelujen kautta. Henkihaastatteluihin perustuvaa tutkimusta ei ole mahdollisuus suorittaa kaavamaisella kysymyslomakkeella, sillä henkilöiden elämäkerralliset kertomukset poikkeavat toisistaan, joten kysymyksiä ei pystytä määrittelemään ennakolta. Haastattelua puoltaa etenkin suoran ja autenttisen tiedon saanti haastateltavilta. Koska tutkimuksessa halutaan tutkia ihmisten elämäkokemusten mahdollista yhteyttä asuntonsa laatu-kritiikissä, tutkimus on vahvasti henkilösidonainen.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelun valintaa tutkimusmenetelmäksi puoltaa etenkin se, että halutaan korostaa ihmistä tutkimuksen kohteena. Ihmiselle on annettava mahdollisuus esittää itseään koskevia asioita vapaasti. Haastateltava ihminen on tutkimuksessa merkityksiä

luova osapuoli. Kyseessä on tutkijalle tuntematon alue eikä tutkija tiedä ennakolta vastausten sisältöä. Haastateltava voi kertoa myös itseään koskevia asioita laajemmin, kuin mitä tutkija on ennakoanut. Haastattelu soveltuu sellaiseen tutkimukseen, josta jo etukäteen tiedetään, että vastaukset ovat monitahoisia ja kohdistuvat moniin tahoihin. Tutkijan lisäkysymyksillä voidaan tarvittaessa syventää tutkittavan vastauksia. Haastattelu soveltuu myös sellaiseen tutkimukseen, jossa käsitellään arkoja ja vaikeita aiheita. (Hirsjärvi et al. 2009)

Teemahaastattelu

Haastattelun runkona ovat etukäteen määritetyt teemat. Teemahaastattelu sijoittuu formaalisuudessaan lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väliin. Haastattelu ei etene valmiiksi muotoiltujen kysymysten avulla vaan ennakolta suunniteltujen teemojen avulla. Teemahaastattelu on strukturoidumpi kuin avoin haastattelu, sillä teemat ovat kaikille haastateltaville samat, vaikka niissä liikutaankin ilman tarkkaa etenemistä. Teemahaastattelussa pyritään huomioimaan haastateltavien tulkinnat ja merkityksenantonsa. Ihmisten vapaalle kerronnalle annetaan tilaa, vaikka haastateltavilta pyritäänkin saamaan tietoa ennakolta valituista teemoista. (Hirsjärvi & Hurme 2010)

Teemahaastattelu on luonteeltaan keskustelunomainen. Siinä käydään läpi ennakolta valitut teemat. Teemojen käsittelyjärjestys on vapaa eikä kaikkien haastateltavien kanssa välttämättä puhuta samoista asioista eikä samoissa laajuuksissa. Tutkijalla on mukana muistiinpanovälineet, joihin hän tekee keskeisistä asioista muistiinpanoja ja suorittaa tarkentavia kysymyksiä. Teemoista ja niihin liittyvistä asioista pyritään keskustelemaan mahdollisimman vapaasti ja keskustelutilanne pyritään saamaan avoimeksi. Teemahaastattelun ei tule olla pikkutarkkojen kysymysten esittämistä paperilta lukien tarkassa järjestyksessä. Teemoista ja niihin liittyvistä asioista pyritään keskustelemaan haastattelun yhteydessä vapaamuotoisesti. Teemahaastattelu soveltuu sellaiseen tutkimukseen, kun halutaan tietoa vähemmän tunnetuista ilmiöistä ja joista ei ole aikaisempaa tietoa. (Hirsjärvi & Hurme 2010)

Teemahaastattelu edellyttää huolellista valmistelua ja aiheeseen perehtymistä. Teemat täytyy olla huolella valittuja siten, että niiden avulla saatu tieto tukee tutkimuskysymystä. Kysymysten asettelu ja haastateltavien valinta tulee tapahtua siten, että sattumanvaraisesti ei haastatella ketä tahansa. Tutkittavaksi tulee valita sellaisia henkilöitä, joilta oletetaan saatavan parhaiten tietoa kiinnostuksen kohteena olevista asioista. (Hirsjärvi & Hurme 2010)

Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit, teema-alueet, ovat kaikille samat, mutta teemahaastattelusta puuttuu strukturoidulle haastattelulle luonteenomainen kysymysten tarkka muoto ja järjestys. Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa, ja ennalta suunniteltu teemarunko varmistaa haluttavien asioiden kattavan käsittelyn. (Hirsjärvi & Hurme 2010)

Teemahaastattelussa yhdistyvät kyselytutkimuksen ja avoimen haastattelun hyvät puolet. Teemahaastattelu sopii moniin erilaisiin tutkimustarkoituksiin, koska se on hyvin joustava menetelmä. Haastattelussa ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa, ja tämä tilanne luo mahdollisuuden suunnata tiedonhankintaa itse tilanteessa. Samoin

on mahdollista saada esiin vastausten taustalla olevia motiiveja. Ei-kielelliset vihjeet auttavat ymmärtämään vastauksia ja joskus jopa ymmärtämään merkityksiä toisin kuin alussa ajateltiin (Hirsjärvi & Hurme 2010). Teemahaastattelu on joustavampi kuin täysin strukturoitu haastattelu, ja se mahdollistaa avointa haastattelua paremman haluttujen asioiden selville saamisen. Haastattelujen ja laadullisen tutkimuksen puutteina on mainittu täsmällisyyteen ja yleistettävyyteen liittyvät ongelmat. Vaarana on, että epämääräisten todisteiden tai vinoutuneiden näkemysten annetaan vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin ja johtopäätöksiin (Yin 2009).

Tutkimuksen tiedonkeruussa oleellista on uuden ja autenttisen tiedon saaminen henkilöhaastattelujen avulla. Tällöin laadukas tieto saadaan suoraan muuttumattomana haastateltavilta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston tieteellisyyden kriteerinä on laatu eikä sen määrä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusaineiston tehtävänä on toimia tutkijan apuna muodostettaessa käsitteellistä ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. (Eskola & Suoranta 2000)

2.5 Tutkimuksen rakenne

Tutkimuksen päävaiheet ovat: kirjallisuuteen perustuvat aikaisemmat tutkimukset, haastattelututkimus, tutkimustulosten esittely ja analysointi, tutkimustulosten vertailu sekä johtopäätökset. Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla pyritään ymmärtämään asukkaiden elämäkokemusten mahdollinen yhteys asuntonsa ja asumisensa kritiikkiin. Kirjallisuuden perusteella käsitellään viitekehysten systeemisen näkökulman mukaiset tutkimukset, joita ovat: yleinen laatututkimus, rakentamisen laatu ja rakentamisen laatu Suomessa lähinnä teollisesta näkökulmasta, konfliktit ja asiakkuus. Ihmisnäkökulman mukaisia tutkimuksia ovat ihmisen elämäkokemukset, arvot ja ihmisen koherenssin tunne. Kaikilla aiheilla tutkijan esiymmärryksen mukaan on merkitys asukkaan esittämään kritiikkiin ja nämä ovat mahdollisesti yhteydessä toisiinsa. Huonoa laatua seuraa todennäköisesti kritiikki, mahdolliset konfliktit ja asiakastytymättömyys. Nämä puolestaan ovat mahdollisesti yhteydessä ihmisen elämäkokemuksiin ja arvoihin. Koherenssin tunne kehittyy osin ihmisen arvojen avulla.

Tutkimusraportti jakaantuu kahdeksaan lukuun (kuva 2.). Ensimmäisen luvun johdantona esitetään tutkimuksen taustaa. Toisessa luvussa kerrotaan tutkimuksen viitekehys, tutkimuksellinen asemointi, tavoitteet, rajaukset, tutkimusote sekä käytetyt tutkimusmenetelmät. Luku kolme sisältää systeemisen näkökulman mukaiset kirjallisuuteen perustuvat aikaisemmat tutkimukset ja luku neljä ihmisnäkökulman mukaiset tutkimukset. Luvussa viisi esitellään tutkimuksen suoritus, tutkimustuloksia ja tutkimuksen kokonaiskuva. Luku kuusi sisältää tulosten analysoinnin ja yhteydet aikaisempiin tutkimuksiin. Luvussa seitsemän arvioidaan kokonaisuutena tutkimusta. Lopuksi, luvussa kahdeksan, esitetään johtopäätökset, tutkimuksen uutuusarvo ja merkittävyys sekä suositukset ja jatkotutkimustarpeet.

2.6 Teemakysymykset ja tulosten päättely

2.6.1 Teemakysymykset

Haastatteluteemat on luotu viittekehysten mukaisten systeemisen- ja ihmisenäkökulman perusteiden. Kysymysten pääaiheet käsittävät asukkaan elämäkokemukset ja -vaiheet sekä asunnon ja asumisen kokemukset. Taulukossa 1 on esitetty teemakysymysten ja eri näkökulmien jako.

Teemakysymykset	Systeeminen näkökulma	Ihmisenäkökulma
1. Elämäkokemukset		x
2. Asunnon laatukritiikki	x	x
3. Urakoitsijan toiminta	x	
4. Suunnittelu	x	
5. Isännöinti	x	
6. Kiinteistöhuolto	x	
7. Asiakkuus ja asiakaspalvelu	x	
8. Konfliktit	x	x
9. Elämänarvot		x

Taulukko 1. Tutkimuksen systeemisen- ja ihmisenäkökulman mukaiset teemakysymykset.

Systeemisen näkökulman kysymysten osalta kuvan mukainen jako ei ole itsestään selvyys, sillä jokaiseen kohtaan liittyy aina myös ihminen. Kuvassa kuitenkin on haluttu pääjakona korostaa näkökulmien välistä eroa. Yksityiskohtaisemmin haastattelut on esitetty luvussa 5.

Elämäkokemuksia koskevassa teemakysymyksessä, nro 1, haastateltavaa pyydetään kertomaan itsestään ja elämänvaiheistaan/ -kokemuksistaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti alkaen ensimmäisistä lapsuusmuistoista aina nykyhetkeen saakka. Kertomuksissa halutaan tietoa muiden muassa lapsuudesta, nuoruudesta, aikuisuudesta, koulun käynnistä, ammatin hankkimisesta, perhesuhteista, sairauksista sekä erilaisista elämäkokemuksista.

Teemakysymykset nrot 2-8 sisältävät asukkaan kokemuksia asunnostaan ja asumisestaan. Näistä kysymys, nro 2, on keskeisin, koska siitä saaduilla vastauksilla tutkitaan yhteyttä henkilön elämäkokemuksiin. Kysymyksillä, nrot 3-8, saatuja vastauksia verrataan nro 2 vastauksiin. Vertauksella pyritään varmistamaan tutkimuksen luotettavuutta. Kysymys, nro 9, sisältää haastateltavan arvot ja arvovalinnat hänen arvokokemuksensa mukaan. Tämän kysymyksen vastauksilla tutkija haluaa syventää tietoa haastateltavasta.

Haastattelututkimuksessa ei pyritä selvittämään haastattelutulosten tilastollista yleisyyttä. Teemahaastattelun luonteen mukaisesti tutkija ei esitä mitään tarkkoja ja ennakolta pohdittuja kysymyksiä, vaan haastateltava kertoo kokemuksiaan kyseisistä teemoista. Teemoista ja niihin liittyvistä kysymyksistä pyritään keskustelemaan haastattelussa melko vapaasti. Tarvittaessa tutkija esittää tarkentavia kysymyksiä varmistaen tällä tavoin vastausten kattavuuden. (Hirsjärvi & Hurme 2010)

Haastatteluissa kaikki teemakysymykset eivät etene jokaisen kohdalla samassa järjestyksessä, sillä henkilöiden kertomukset voivat vaihdella yksilöllisesti teemoittain. Tutkija kuitenkin varmistaa kaikkien teemojen käsittelyt tarvittaessa tarkentavin kysymyksin. Haastateltavan vapaalle kerronnalle annetaan tilaa, vaikka pyritäänkin saamaan tietoa ennakolta valituista teemoista. Tutkimuksen analysointivaiheessa tutkija kohdentaa annetut vastaukset oikeisiin teemoihin ja suorittaa niiden analysoinnit. Vastausten analysoinnit suoritetaan tutkimuksen vaatimalla tavalla toteavat Hirsjärvi & Hurme (2010).

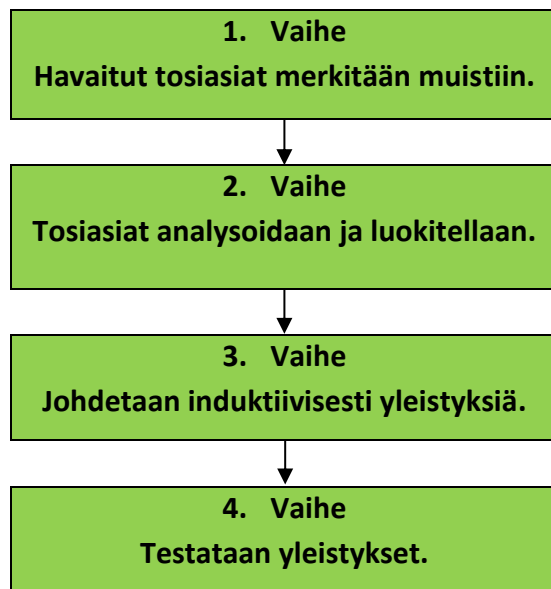
Teemakysymykset on laadittu tutkimuksen lähteiden perusteilla. Systemisen näkökulman teemojen keskeisinä lähteinä ovat olleet laatu-, konflikti- ja asiakkuustutkimukset. Ihmisnäkökulman teemat perustuvat etenkin Stanowitchin (2004) ja Franklin (2005) tutkimuksiin.

Teema-aiheiden ja kysymysten oikeellisuuden varmistamiseksi suoritetaan koehaastattelut. Koehaastattelujen avulla voidaan tarkentaa teemoja ja tutkijan käyttäytymistä haastattelutilanteessa. Tämän jälkeen laaditaan lopullinen haastattelurunko. Koehaastattelun perusteella voidaan myös arvioida haastattelun keskimääräistä kestoä toteavat Hirsjärvi & Hurme (2010). Koehaastattelut on esitetty kohdassa 5.1.1.

2.6.2 Tulosten induktiivinen päättely

Päättely on inhimillistä ajatustoimintaa, jossa joistakin oletuksista edetään johonkin johtopäätökseen. Oletuksia kutsutaan premisseiksi. Tieteellinen päättely on olennainen osa siitä toiminnasta, jolla tieteellistä tietoa tuotetaan. Induktiivinen päättely alkaa yksittäisistä havainnoista ja päättyy yleistyksiin. Induktiivinen päättely on aina jossain määrin subjektiivista, sillä päättelyn tekee eri ihmiset. Induktiivisen päättelyn piirre on se, että sen johtopäätös sanoo enemmän kuin sen premissit. Tämän johdosta induktiivinen päättely on tietoa laajentavaa. Se etenee yksityiskohtaisista tiedoista laajempiin yleistyksiin. (Niiniluoto 1983).

Laadullisen aineiston analysoinnissa aineistoa tuotetaan vuorovaikutuksessa haastateltavien kanssa. Löydöksiä ei raportoida sellaisenaan, vaan niistä muodostetaan oma versio tutkimuksen kohteena olevista asioista (Coffey & Atkinson 1996). Aineiston analysointiin on saatavissa erilaisia ohjelmistoja. Ne ovat kvalitatiivisen aineiston analysoinnin työkaluja ja niitä voidaan käyttää apuna suuren aineiston analysoinnissa. Varsinaisen analysoinnin tekee kuitenkin tutkija itse. Tutkimuksen induktiivinen päättely on esitetty kuvassa 4.



Kuva 4. Tutkimuksen induktiivisen päättelyn vaiheet.

3 TUTKIMUKSEN SYSTEEMINEN NÄKÖKULMA

Tutkimuksessa käsitellään erikseen tuotantoon ja palveluihin liittyvää systeemistä näkökulmaa, joita ovat laatu-, konflikti- ja asiakkuustutkimukset. Nämä liittyvät tuotannollisiin palvelusysteemeihin ja niiden toimintaan. Siksi niitä luonnehtivaksi päätermiksi on tässä valikoitunut - systeeminen näkökulma. Toisena tutkimuksen päänäkökulmana on ihmistutkimus, jota reflektoidaan ihmisen arvojen ja arvovalintojen sekä koherenssin tunteen perustein.

Tutkimuksen systeemisen näkökulman muodostavat laatu, konfliktit ja asiakkuus, joiden voidaan nähdä liittyvän toisiinsa. Asuntotuotannossa asukkaan laatukokemukset muodostuvat useista tekijöistä. Niiden perusteina ovat kunkin henkilön subjektiiviset näkemykset laadusta. Laadun määrittely muodostuu subjektiiviseksi silloin, kun erilaiset ihmiset arvioivat sitä omien tarpeittensa ja kokemustensa pohjalta. Tämän johdosta laatukokemuksen erilaiset näkemykset johtavat herkästi kritiikkiin ja konflikteihin osapuolten kesken. Ihmisten kesken on myös eroja riitelyjen kynnyksessä. Jotkut ajautuvat herkemmin riitoihin kuin toiset. Jotkut suorastaan välttävät riitoja ja jättävät asian sikseen. Asiakkuuden hallinnan onnistuminen on keskeistä osapuolten vuorovaikutussuhteissa konfliktien välttämiseksi.

Tässä luvussa käsitellään laatua yleisesti, rakentamisen laatua, konflikteja ja asiakkuuden hallintaa.

3.1 Laatu

Laatu ymmärretään tämän tutkimuksen yhteydessä pyrkimyksenä elämän ja toimintaympäristön hallintaan. Asiakkaalla, kuten esimerkiksi asunnon ostajalla tai tulevalla vuokralaisella, on aina ennako-odotuksia hankkiessaan käyttöönsä kyseisiä tuotteita tai palveluja. Tuotetta tai palvelua voidaan pitää laadukkaana, jos asiakas on tyytyväinen ja toteaa saaneensa rahoilleen täyden vastineen. Laadun määrittelyssä asiakkaan kannalta on aina kyse siitä, vastaako tuote niitä odotuksia, joita asiakkaalla on ollut etukäteen tuotteesta tai palvelusta.

Laatu, laajasti ymmärrettynä, on muodostunut tuotteita ja palveluja tarjoavien yritysten keskeiseksi kilpailutekijäksi. Laatu-käsite voidaan yhdistää lähes kaikkeen palvelu- ja tuotanto-toimintaan. Asiakastyytyväisyys on kiinteästi sidoksissa asiakkaan kokemaan laatuun. Tässä keskeisenä ajatusmallina on, että asiakkaalla on oikeus edellyttää käyttöönsä hankkimien hyödykkeiden moitteetonta laatua omassa hintaluokassaan.

Markkinataloudessa asiakkaiden kokema hyödykkeiden hinta-laatu-suhde on tuottajalle keskeinen menestystekijä. Tästä syystä laatuun panostaminen on tuottajaorganisaatioissa keskeinen toiminnan kohde. Laatu ymmärretään laatujohtamisena ja laatutyönä, joissa korostetaan hyvään laatuun liittyviä tavoitteita.

3.1.1 Laatu-käsite

Laatu-termi yhdistetään yleisesti tuotteeseen ja sen teknisiin ominaisuuksiin. Laatu tulisi kuitenkin ymmärtää huomattavasti laaja-alaisemmin. Laaja-alaisesti ajateltuna laatu tulee käsittää vaatimustenmukaisuuden, tarkoituksenmukaisuuden, asiakkaan odotuksiin vastaamisen, vuorovaikutuksen myyjän ja asiakkaan välillä, asiakastyytyväisyyden, lopputuotteen ajattelun valmistusvaiheessa, kerralla oikein-ajattelun, kokonaistoimivuuden, kestävyys, kannattavuuden ja yrityksen menestymisen ratkaisun. Laadun ymmärtävät ihmiset yksilöllisesti eri tavoin ja sillä on monia ulottuvuuksia eri ihmisten ajatuksissa sekä ne ovat myös tuote- ja palvelukohtaisia. (Feigenbaum 1989)

Demingin (1990) mukaan huonon laadun syy on vaihtelu tuotteiden ja palvelujen suunnittelussa ja tuottamisessa. Laatua parannetaan eniten vähentämällä epävarmuutta ja vaihtelua niiden suunnittelussa ja valmistuksessa. Poistamalla vaihtelun ja epävarmuuden syyt voidaan saavuttaa tuotteiden yhdenmukaisuus alhaisilla kustannuksilla ja markkinoiden tarpeita vastaten. Demingin näkemyksen mukaan tuotteiden ominaisuuksien parantaminen ei kuulu laadun piiriin.

Crosby (1996) määrittelee laadun toiminnan ja tuotteiden virheettömyytenä. Vaatimukset ja normit eivät ole tarkkoja mittoja, vaan tietyn vaihteluvälin sallivia. Tässä määrittelyssä tuote täyttää vaatimukset, jos sen vaihteluväli sisältyy määriteltyyn toleranssiin. Virheetön toiminta on ilmaista ja tavoitteena tulee olla nollavirhetaso. Virheettömyys on laatutyön keskeinen tavoite.

Garvin (1988) puolestaan liittyy laadun kulutushyödykkeisiin ja ymmärtää laadun ensisijaisesti kuluttajan kokemana laatuna. Hän ei käsittele tuotantoperustaisia laadun tekijöitä. Tässä katsannossa Garvin poikkeaa laadun määrittelyssä monien muiden laadun auktoriteettien määrittelyistä. Muut korostavat tuotantoprosessia laadun kehittämisen alkulähteenä ja keskeisenä laadun parantamisen kohteena.

Myös Juran (1988) esittää määrittelee laadun hyödykkeen sopivuudeksi käyttötarkoitukseensa. Tämä määrittely liittyy asiakaslähtöisyyteen, sillä hyödykkeen ominaisuuksien tulee soveltua käyttötarkoitukseen. Kun asiakaslähtöisyys on keskeisesti laadun arvioinnin perusteena, tarkoittaa tämä laadun laajaa määrittelyä.

Laadun liittämistä usean asian yhteyteen on myös kritisoitu. Japanilainen Taguchi (1988) esittää näkemyksensä, että mikäli keskustellaan hyöty- ja arvokysymyksistä, niin ollaan varsinaisen laadun ulkopuolella. Taguchin mukaan hyödykkeen hyödylliset ominaisuudet on rajattava laatu-käsitteen ulkopuolelle. Hänen mukaan ne kuuluvat yrityksen muuhun toimintaan. Myös Lillrank (2003) on kritisoinut laatu-käsitteen merkityksen laajentamista varsinaisen tuotannon ulkopuolelle.

Porterin (1985) mukaan yritykset sekoittavat usein keskenään laadun ja differoinnin käsitteet. Differointi sisältää laadun, mutta se on käsitteenä huomattavasti laajempi. Laatu liittyy tavallisesti fyysiseen tuotteeseen, mutta differointistrategian tarkoituksena on tuottaa asiakkaalle arvoa laajemmin. Differoinnissa voidaan erottua kilpailijoista esimerkiksi laadussa, poikkeavissa ominaisuuksissa tai näiden yhdistelmillä. Tässä määrittelyssä laatu liittyy vain fyysisiin tuotteisiin, mutta se ei sisälly organisaation toimintaan.

Kotler (2000) on nostanut tuotteiden laadun rinnalle yritysten toimintojen kehittämisessä *palvelun ja toiminnan laatu* – käsitteet. Tämä tarkoittaa yrityksen kaikkien toimintojen kehittämistä. Asiakaslähtöisyys nähdään menestyvässä yritystoiminnassa tärkeänä menestystekijänä. Asiakkailla on omat yksilölliset tarpeet, jolloin niitä täytyy palvella yksilöllisesti. Asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioiminen jo tuotekehitysvaiheessa voi muodostua keskeiseksi yritysten menestystekijäksi.

Lillrank (2003) toteaa, että laadun määrittelyyn ei ole yksiselitteistä ja kattavaa laatu-määrittystä. Tuotteen laatu-käsite on laajentunut tarkoittamaan yhä useampia asioita organisaatioiden toiminnassa. Käsitteen laajenemiseen on vaikuttanut muiden muassa laatukriteerien käyttäminen organisaatioiden toimintojen arvioinneissa. Arvointikriteeristö kattaa laajasti organisaatioiden toiminnan alkaen suunnittelusta ja valmistuksesta sekä päätyen johtamisen kautta tuloksiin.

Laatu-käsite on kehittynyt kokonaisvaltaiseksi liikkeenjohto-käsitteeksi toteaa Silén (2001). Hänen mukaan laadulla tarkoitetaan lähes kaikkea toimintaa, jonka johdosta käsite ei ole enää yksiselitteinen. Laatu ymmärretään yhä useammin yrityksen laaja-alaiseksi kehittämiseksi, jonka keskeisenä tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys, kannattava liiketoiminta sekä kilpailukyvyyn säilyttäminen ja markkinaosuuksien kasvattaminen.

3.1.2 Laatuajattelun historia

Laadun kehitystyö on ollut laatuajattelun alkuaikoina voimakkaasti yhteydessä suuriin teollisen toiminnan ja tuotannon muutoksiin. Feigenbaum (1983) on nimennyt ennen vuotta 1900 olevaa aikaa *työntekijän laadunohjauksen* ajaksi, jolloin vain yksi tai muutamat henkilöt vastasivat työn tekemisestä ja valvoivat samalla laatua. Teollistumisen edetessä tuotannon valmistuksessa erikoistuttiin siten, että yksittäiset työntekijät vastasivat vain jonkin osavaiheen valmistuksesta. Tämän seurauksena kokonaisuuden laatuohjaus siirtyi *työnjohtajan* vastuulle ja sarjatuotannossa tuotteiden osat oli sovittava yhteen.

1920-luvulla teollistuminen lisääntyi ja valmistusprosessit tulivat vaativimmiksi. Tämän kehityksen seurauksena useissa tehtaissa siirryttiin *päätoimisiin laaduntarkastajiin*. 1940-luvulla siirryttiin *tilastolliseen prosessin ohjaukseen*, jossa tarkastettiin tuotteita tietyllä otoksella. Tällöin otettiin käyttöön myös laadunohjausta koskevia standardeja. Laadun merkityksen kasvaessa 1950-luvulla esitettiin näkemyksiä *kokonaisvaltaisesta laadunohjauksesta (TQC: Total quality control)*. Tässä laadunohjauksessa luotiin tuotelaatua koskevan päätöksenteon ja toiminnan puitteet. Tuotteiden jalostuksen myötä myös raaka-aineiden laatuvaatimukset ovat tulleet entistä tiukemmiksi. Esimerkiksi tuotteen valmistuksen eri ominaisuuksien vaatimukset ovat lisääntyneet tuotteiden kehitystyön johdosta. (Feigenbaum 1989)

Laadun kehitystyössä on ymmärretty, että laadusta tulee kaikkien vastata ja laatu on kaikkien yhteinen asia. Tämä on johtanut laatujohtamis-käsitteen (*TQM: Total quality management*) syntymiseen. 1980-luvun puolivälistä alkaen Länsi-Euroopassa on kehitetty laadunhallintaa ISO 9000 -standardisarjan avulla. Tästä on myöhemmin kehitetty kehityksen myötä uusia versioita. (Feigenbaum 1989)

Demingin (1990) mukaan pisimpään laatuaan kehittäneet yritykset ovat suuria ja kansainvälisesti suuntautuneita yrityksiä. Menestyvään laadun kehittämiseen kannattaa ottaa aktiivisesti mukaan koko organisaation henkilöstö, asiakkaat ja toimittajat, jolloin toiminnasta hyöttyy kaikki osapuolet. Tällöin laajasti ymmärretään osapuolille laadun kehittämisen myönteiset vaikutukset.

Yhteenvetona voidaan todeta, että laatuajattelun sisältö on kehittynyt vuosien kuluessa useilla tavoilla. Alkuaikoina oli vallitsevana *hyväksyttävä laatutaso* -ajattelu. Laatuajattelun kehittyessä, etenkin japanilaisessa laatutyössä, on keskeiseksi nostettu *täydellisen virheettömyyden-ajattelu*. Japanilaisten tuotteiden menestys on pakottanut myös länsimaita 1970- ja 1980-luvuilla kehittämään laatu-ajatteluaan pystyäkseen vastaamaan laadulla kiristyvässä kilpailussa. Kuvaavaa on Japanin laatuajattelun tietoisuus, sillä Japanissa on jo vuodesta 1951 lähtien jaettu Deming-nimistä lautupalkintoa. Vastaavat lautupalkinnot levisivät länsimaihin vasta 1980-luvun lopulla. (Tervonen 2001)

3.1.3 Total quality management ja -ajattelu

Laatuajattelun keskeinen oppi on englanninkielinen termi: total quality management (TQM). Tämä on levinnyt maailmanlaajuisesti. Ensimmäisenä total-sanaa laatuajattelussa on todennäköisesti käyttänyt 1950-luvulla Feigenbaum (1956), jolloin hän kirjoitti *total quality control (TQC)* – käsitteestä.

Feigenbaum tarkensi (1961) TQC-käsittettä seuraavasti: *“Total quality control is an effective system for integrating the quality-development, quality-maintenance, and quality-improvement efforts of the various groups in an organization so as to enable production and service at the most economical levels which allow for full customer satisfaction.”*

Savolaisen (1994) tulkinnan mukaan TQM-käsite tarkoittaa seuraavaa: *“Käsitteen laatujohtaminen voi katsoa suomenkielisenä terminä viittaavan enemmänkin tietynlaiseen johtamismenettelyyn, johtamistapaan, vastaavalla tavalla kuin esimerkiksi tavoitejohtamista johtamistapana/menettelynä nimitetään. Käsite laadun johtaminen edustaa enemmänkin aihealueella yläkäsitettä, joka ei viittaa niinkään tietyn tyyppiseen johtamistapaan/malliin, vaan ilmiöalueeseen, joka sisältää tässä tarkasteltavan ajattelutavan periaatteita. Tämä käsitejoukko antaa kuvaa ilmiöalueen käsitteistön moninaisuudesta ja vakiintumattomuudesta.”*

Silén (1998) toteaa, että TQM-nimeä käytetään Suomessa laadunhallintaan, kokonaisvaltaiseen laatujohtamiseen tai vain laatujohtamiseen. Lisäksi käytetään TQM:n synonyymejä tai lähellä olevia useita käsitteitä. TQM-nimitystä käytetään eri yrityksissä eri tavoin. Tämän vuoksi ei ole tarpeen olettaa, että TQM-ohjelmaa toteuttaneissa yrityksissä olisi kehitetty täsmälleen samoja asioita.

Lillrank (2003) käyttää *laadun johtaminen* – termiä, jonka hän määrittelee *”menetelmiksi ja periaatteiksi, jotka liittyvät organisaation käyttäytymiseen vaikuttaviin sosiaalisiin tekijöihin ja joilla pyritään saamaan laatu tekniikat tulokselliseen käyttöön.”* Lillrank (1990) on myös

todennut, että ”*laatu-käsitteen monimuotoisuuden vuoksi laatua on johdettava, jotta saataisiin aikaan yrityksen kokonaisstrategian, resurssien ja kilpailuedun kannalta paras yhdistelmä.*”

Laatu-ajattelu on laajentunut siten, että TQM-ajatteluun liitetään strateginen suunnittelu, asiakaskeskeisyys, toiminnan kehittäminen prosesseina, kaikkien vastuu laadusta, henkilöstön aktiivinen osallistuminen, henkilöstön valmennus sekä jatkuvan parantamisen tavoittelu. Suomessa TQM:ta kutsutaan *laatujohtamiseksi*. Tällä ymmärretään tiettyä yläkäsitettä kaikelle laadulle ja sen kehittämislle. Myös ISO 9000 -standardistossa käsitteistö on muuttunut laatu-ajattelun kehittymisen yhteydessä toteaa Tervonen (2001).

3.1.4 Laadun tasot

Tuotelaatu

Tuotelaatu ymmärretään laajemmin kuin pelkkänä tavarat laaduna. Myös tilannekohtaisuus on laajassa tuotelaatu-käsitteessä mukana.

Kanon (1996) mukaan lopputuotteen hyvällä laadulla on kolme ulottuvuutta. Ensinnäkin on olemassa *itsestään selvä laatu*. Tämä sisältää sellaisia tuotteen ominaisuuksia, joita sillä odotetaan olevan, eli ominaisuuksien peruselementit. Toisena ulottuvuutena ovat ns. *houkutustekijät*, jotka aiheuttavat asiakkaalle kiinnostuksen tuotteeseen. Houkutustekijöiden avulla tuote pyrkii erottumaan kilpailijoistaan. Houkutustekijät kuitenkin kyllästyvät jonkun ajan kuluttua, jolloin yritys ei enää erotu kilpailijoistaan kilpailijoiden jäljitellessä. Tällöin houkutustekijät muuttuvat peruselementeiksi. Kolmantena tekijänä Kano (1996) mainitsee tuotteessa *olevan yksi erityinen tekijä*, jonka johdosta asiakkaan tyytyväisyys riippuu pelkästään siitä. Tällöin asiakas kokee tuotteen laadun pelkästään jonkun erityisen ominaisuuden perusteella.

Contin (1993) mukaan tuotelaatu voidaan ymmärtää myös negatiivisena ja positiivisena laaduna. Tässä ajatusmallissa negatiiviset laatu-tekijät pyritään minimoimaan. Tämän vastakohdaksi tuotteen arvoa pyritään nostamaan positiivisilla laatu-tekijöillä, jolloin tarkoitus on saavuttaa hyvä asiakastyytyväisyys.

Demingin (1990) mukaan tuotannollisessa toiminnassa laadun keskeinen asia on tuotteen vaihtelun hallitseminen. Tällöin tuotteiden ominaisuuksilla ovat omat tavoitearvonsa. Tämän johdosta tuotteille määritellään toleranssit, sillä täydelliseen samankaltaisuuteen ei koskaan päästä. Laatu-ominaisuuksissa suurin osa on yleisiä syitä ja vain pieni osa joitain erikoissyytä. Näiden tunnistaminen on erityisen tärkeää prosessiohjauksessa.

Palvelun laatu

Laajasti ymmärretty laatu sisältää myös palvelun laadun. Palvelun laadulla on monia samoja piirteitä kuin tavarat laadulla. Kanon (1996) mainitsevat perusominaisuudet, houkutusteki-

jät ja erityiset ominaisuudet soveltuvat myös palvelun laatuun. Näiden lisäksi palveluun liittyy myös paljon omia erityispiirteitä. Näistä tärkeimpiä ovat yksilöllisyys, hetkellisyys ja inhimilliset tekijät. Asiakkaat kokevat laadun summana tärkeimmistä kokemistaan asioista.

Palvelun laatuarviointiin vaikuttaa Parasuraman et al. (1985) mukaan kymmenen määräävää osatekijää. Näitä ovat: ”*luotettavuus, myötämielisyys, ammattitaito, saavutettavuus, huomaavaisuus, viestintä, uskottavuus, turvallisuus, asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen sekä erilaiset aineelliset asiat.*”

Lehtisen (1986) mukaan palvelun laatua voidaan arvioida myös kolmella laatu-ulottuvuudella. Näitä ovat: *vuorovaikutuslaatu, fyysinen laatu ja institutionaalinen laatu*. Vuorovaikutuslaatuun sisältyy myötämielisyys, ammattitaito, huomaavaisuus ja viestintä sekä asiakkaan ymmärtäminen. Fyysiseen laatuun puolestaan sisältyvät saavutettavuus ja aineelliset asiat. Viimeiseen institutionaaliseen laatuun sisältyy luotettavuus, uskottavuus ja turvallisuus.

Suorassa kontaktissa asiakkaisiin olevissa palvelutehtävissä laatua arvioidaan tilannekohtaisesti. Asiakkaan kohtaaminen tapahtuu usein nopeasti ja yllättäen. Tällöin palvelun laatuun vaikuttavat henkilön inhimilliset tekijät. Hyvä palvelu edellyttää palvelun antajalta monipuolista ammattitaitoa. Tällöin palvelun antajan täytyy aistia nopeasti asiakkaan tarpeet, olla ystävällinen, viestittää asiat ymmärrettävästi ja selkeästi. (Hautamäki 2016; Medberg 2016)

Toiminnan laatu

Toiminnan laatu sisältyy laajaan laatu -käsitteeseen. Toiminnan laatu voidaan määritellä organisaation toimintojen kyvyksi saavuttaa valmistus-, tuote-, arvo-, kilpailu-, asiakas- ja yhteiskuntakeskeisten laadunäkökulmien mukaisesti tavoiteltava laaduntuottokyky. Toiminnan laatu on organisaation sisäisen toiminnan tehokkuutta ja virheettömyyttä sekä myös organisaation ulkopuolisen yhteistyöverkoston laaduntuottokyvyn organisointia yrityksen omien tarpeiden mukaisiksi. (Silén 1998; Lillrank 2003)

Contin (1993) mukaan erilaiset organisaation tuotantomuodot, kuten prosessi- tai kappaletavaruus, asettavat omat erityispiirteensä laadun hallinnalle. Laatuajattelussa prosessien laadut on koettu yhä tärkeämmiksi. Prosessilaatu sisältää tuloksellisuuden, tehokkuuden ja joustavuuden.

3.1.5 Laadun näkökulmat

Laadun keskeinen tehtävä on vastata asiakkaan tarpeisiin. Tällöin *asiakaskeskeisyys* ja *valmistuskeskeisyys* ovat keskeisiä laadun näkökulmia. Asiakaskeskeisyydellä tarkoitetaan kykyä vastata asiakkaan tarpeisiin ja valmistuskeskeisyydellä kykyä tuottaa suunnitelmien mukainen tuote. Näiden lisäksi *tuotekeskeisyys* ja *arvokeskeisyys* ovat tärkeitä laadun näkökulmia. Tuotekeskeisyydessä pyritään laatua arvioimaan ja vertailemaan samaan käyttötarkoitukseen valmistettujen tuotteiden kanssa. Arvokeskeisessä laatuarvioinnissa laatua arvioidaan suhteessa kustannuksiin tai hintaan. (Garvin 1984; Uusi-Rauva 1987; Gummesson & Grönroos 1987; Lillrank 1990; Rope ja Pöllänen 1998)

Laadun arviointi on sidoksissa erilaisiin näkökulmiin. Näkökulmina voivat olla edellä mainittujen lisäksi myös kilpailu, ympäristö, työyhteisö ja yrityksen suhteet. Tällöin laatuarviointeja ei välttämättä voida verrata toisiinsa ottamatta huomioon sitä, mitä näkökulmaa ne edustavat. Tällöin painotukset näkökulmien välillä on valittava tapaus- ja tilannekohtaisesti. Yleensä kuitenkin laadun kokonaisuuteen kuuluu samanaikaisesti useita näkökulmia. (Lillrank 2003)

Asiakaskeskeinen laadun näkökulma

Garvinin (1984) mukaan asiakaskeskeinen laadun näkökulma yhdistetään yksittäisten asiakkaiden oletettuihin haluihin ja tarpeisiin. Ne tuotteet, jotka parhaiten tyydyttävät asiakkaiden mieltymykset, edustavat tämän näkökulman perusteella hyvää laatua. Nämä henkilökohtaiset näkemykset laadusta ovat kuitenkin subjektiivisia, joten ne eivät välttämättä ole yleistettävissä.

Tässä näkökulmassa tuotteen tai palvelun laatua vertailee yksityinen asiakas verrattuna hänen vaatimuksiinsa. Tällöin laatuarvioinnit voivat olla muuttuvia kilpailluilla markkinoilla. Tällaisessa laatuarviointien muutostilanteessa on erittäin vaikea tuottaa yksilöllisesti asiakaskeskeistä hyvää laatua ja jossa olisi huomioitu myös yrityksen toiminnot. Tällaisessa tilanteessa haasteena on tuottaa sellaista laatua, joka vastaa kaikkia asiakkaan odotuksia. (Feigenbaum 1983)

Demingin (1990) mukaan asiakaskeskeisessä näkökulmassa yksittäisen asiakkaan mielestä laatu ei välttämättä ole korkealaatuinen, vaikka se olisi teknisesti täysin virheetön. Yksittäisissä tapauksissa korkealaatuisuuden arvioinnissa tuotteen on tyydytettävä tiettyä asiakasta juuri kyseisessä tilanteessa. On myös mahdollista, että saman asiakkaan tarpeet voivat vaihdella eri elämän tilanteissa. Koska tuotteella on yleensä monia asiakkaita, niin mahdollisimman monien tarpeet tulisi ottaa huomioon.

Woodruff et al. (1983) mukaan tyytymättömyyden ja tyytyväisyyden väliin sijoittuu suuri ns. *välinpitämättömyyden alue*. Tämän alueen saaminen tyytyväisyyden piiriin mahdollistaa yritykselle suuret mahdollisuudet. Laajaa menestystä saavutetaan silloin, kun saadaan aikaan *asiakasinnostus*. Tällöin asiakkaan vaatimukset ja odotukset ylitetään merkittävästi ja odotamattomasti. Tämä aikaansaa asiakasinnostuksen, joka vaikuttaa oleellisesti yrityksen menestymiseen (Sarazen 1987).

Asiakkaiden *segmentointi* ja sen mukaisten tuotteiden tarjonta lisää asiakastyytyväisyyttä, sillä tällöin tarjotaan yksilöllisempää palvelua tai tuotetta. Näin toimien tulisi määritellä aluksi kulloisetkin asiakkaat ja sen jälkeen ryhtyä toimiin heidän tarpeittensa ja odotuksiensa tyydyttämiseksi (Besterfield 1994). Myös Storbacka & Lehtinen toteavat (2006), että eri tilanteissa olisi tärkeää tunnistaa asiakasryhmät, jotta pystytään panostamaan ryhmän vaatimusten mukaiseen laatuun.

Lillrank (2003) toteaa, että asiakkaan vaatimusten huomioimisen liika korostaminen saattaa johtaa kilpailutilanteessa myös häviämiseen. Tällöin asiakkaiden liian tarkka kuuntelu voi

johtaa yrityksen kilpailutilanteen heikkenemiseen, sillä erilaiset uudet mahdollisuudet ja alan kehitys saattavat jäädä huomaamatta. Tämä rajoittaa asiakaskeskeisen näkökulman huomioimista. Laadun johtamisessa on olennaista tunnistaa se, että laatukokemukset ovat asiakassegmenttisidonnaisia. Tällöin laatua ei voida verrata segmenttirajojen ulkopuolelle.

Asiakaskeskeisessä laatu-arvioinnissa tulisi huomioida laadun *vaatimusluokka*-käsite. Tähän liittyy olennaisesti suuretkin hintaerot eri luokkien välillä ääripäitä verrattaessa. Tällöin eri laatuiset tuotteet on suunnattu erilaisille asiakassegmenteille. Tästä esimerkkinä ovat erilaisin ominaisuuksin varustetut autot ja hotellien luokitukset. Tämän johdosta eri vaatimusluokissa olevat tuotteet eivät välttämättä ole toistensa kilpailijoita. Asiakaskeskeiseen laatu-näkökulmaan saattaa liittyä myös suuria alueellisia, kulttuurillisia tai muita eroja. (Storbacka ja Lehtinen 1997)

Asiakastyytyväisyys tai -tyytymättömyys muodostuvat asiakkaan kokemuksesta. Mikäli asiakkaan tarpeet, vaatimukset tai ennakko-odotukset ylittyvät, niin asiakas on tyytyväinen. Jos puolestaan kokemukset ovat huonommat kuin odotukset, niin asiakas on tyytymätön. Laadun kokonaisuuteen vaikuttavat tuotteen lisäksi myös palvelun laatukokemukset sekä yksilön aikaisemmat kokemukset eri tilanteissa. (Lillrank 2003)

Valmistuskeskeinen laadun näkökulma

Valmistuskeskeinen näkökulma liittyy tuotantoon ja valmistukseen sekä tuotteen teknisiin ominaisuuksiin. Laatuvirheet ovat poikkeamina suunnitelmista, standardeista ja työohjeista. Hyvä laatu tarkoittaa sitä, että tuote on suunnitelmien mukainen ja virheetön. Tämän mukaisen valmistuskeskeisen laadun näkökulma on organisaation sisäinen. Tässä näkökulmassa myös laatu-kustannukset on otettava huomioon ja ne ovat esimerkiksi laskelmin todennettavissa. (Garvin 1984)

Valmistuskeskeisessä laatumäärittelyssä korostuu ensisijaisesti mitattavuuden merkitys laadun määrittelyssä. Vaikka laatu-poikkeamat ovat organisaation sisäisiä, niin myös asiakkaat arvioivat valmistuksen laatua. Valmistuksen tavoitteena on täydellinen virheettömyys. Joillakin aloilla täydellisen virheettömyyden merkitys on keskeinen, jolloin yksittäinen virhe voi aiheuttaa suuren vahingon. Näissä tuotteen kokonaislaatu muodostuu monien eri osien laadusta. (Crosby 1979)

Garvinin (1984) mukaan valmistuskeskeinen laatu-käsite on kuulunut ensimmäisiin laatu-käsityksiin ja on painottunut pääasiassa tuotteiden valmistukseen. Tämän käsitteen kanssa rinnakkaisena terminä käytetään myös tuotantokeskeistä laadun näkökulmaa, joka liitetään teolliseen massatuotantoon. Siinä tuotteen ja sen osien yhteensopivuus ovat olleet tavanomaisesti keskeisiä asioita.

Valmistuskeskeinen laadun näkökulma on liian suppea laatu-ajattelussa toteaa Lillrank (1990). Tässä näkökulmassa laatu jää riippuvaiseksi suunnittelusta ja suunnittelijoiden osallisuudesta. Laatu painottuu keskeisesti liikaa standardeihin ja prosesseihin. Mikäli standardi tai suunnitelma on virheellinen, ei ole merkitystä tuotteen valmistuksen virheettömyydellä.

Tuotekeskeinen laadun näkökulma

Garvinin (1984) mukaan tuotekeskeinen laadun näkökulman on yleinen laadun näkökulma. Tämän mukainen laatu voidaan mitata ja se on täsmällinen. Tuotteet voidaan jakaa mitattavien ominaisuuksien perusteella erilaisiin laatuluokkiin. Esimerkiksi korut voidaan luokitella kultapitoisuuden perusteella ja painopaperit painon perusteella. Myös erilaiset laitteet voidaan luokitella esimerkiksi niiden suorituskyvyn tai muiden ominaisuuksien perusteella kuten autot moottoritehojen perusteella.

Myös palvelualoilla on vastaavia luokituksia kuten esimerkiksi majoitusliikkeiden tähti-luokitukset. Nämä vaatimusluokat voidaan lukea kuuluviksi myös asiakaskeskeisen laadun näkökulmaan toteaa Garvin (1984). Tähän näkökulmaan liittyy olennaisesti kustannusvaikutuksena se, että korkeampi laatu voidaan saavuttaa vain suurempien kustannusten avulla. Laatu muodostuu siten tuotteen sisältämien ominaisuuksien perusteella. Jokainen tuotteen ominaisuus maksaa, joten tämän näkökulman mukaan korkeampilaatuiset tuotteet ovat kalliimpia. Tässä laatua voidaan arvioida objektiivisesti tuotteen mitattavien ominaisuuksien perusteella.

Lillrank (2003) käsittelee myös tätä laadun näkökulmaa. Hänen mukaan tässä laadun näkökulmassa laatu on tuotteen suorituskyvyn ja rakenteen välinen suhde. Tuotekeskeinen laadun näkemys on seuraus tekniikan kehityksestä. Historiallisesti voidaan todeta, että etenkin erilaisten suurten mullistusten aikana on pystytty saamaan aikaan paljon merkittävää kehitystä.

Demingin (1990) mukaan tuotekeskeinen laatu täytyy rakentaa jo tuotteen suunnitteluvaiheessa. Laadun parantaminen liittyy suunnitelmien parantamiseen. Tuotekeskeisen laadun heikkoutena on tekijäkeskeisyys, sillä tuotteisiin on voitu kehittää asiakkaiden tarpeita vastaamattomia ominaisuuksia.

Tuotekeskeisen laadun näkökulman synonyyminä voidaan käyttää termiä suunnittelukeskeinen laatu toteaa Lillrank (2003). Esimerkiksi moniin elektronisiin laitteisiin on uuden tekniikan mahdollistaessa lisätty paljon toimintoja. Ongelmaksi voi kuitenkin muodostua se, etteivät asiakkaat välttämättä osaa niitä käyttää tai eivät koe niitä tarpeellisiksi. Tämä voi olla haitallista yritykselle, sillä asiakkaan kannalta tarpeettomin ominaisuuksin varustettu tuote voi olla kalliimpi eikä välttämättä mene hyvin kaupaksi. Tällaista ilmiötä Lillrank kutsuu *ylilaaduksi*. Etenkin elektroniikka-alalla asiakas joutuu arvioimaan tuotteen ominaisuudet/hinta-suhdetta.

Arvokeskeinen laadun näkökulma

Garvin (1984) toteaa, että arvokeskeisen laadun näkökulma määräytyy kustannusten ja hinnan avulla. Korkealaatuinen tuote on hyvä hyväksyttävällä hinnalla. Se valmistetaan myös hyväksyttävien kustannuksien. Arvokeskeinen laatu on yhteydessä hintaan. Se yhdistää toisiinsa kaksi erilaista asiaa. Tämän johdosta voidaan myös esittää kritiikkiä tätä laadun näkökulmaa kohtaan.

Arvokeskeinen laatu täydentää asiakastytyväisyyttä *asiakasarvo*-käsitteenä. Asiakas ostaa arvon perusteella, jossa määrittely tapahtuu hinta-laatu-suhteella. Paras asiakasarvo asiakkaalle saadaan siinä tilanteessa, jossa suhteellinen laatu on korkea, mutta suhteellinen hinta alhainen. Vastakkaisesti ajateltuna huonoin asiakasarvo tulee asiakkaalle silloin, kun suhteellisen korkealla hinnalla myydään suhteellisen alhaista laatua. (Gale 1994)

Lillrankin (1990) mukaan arvokeskeisen laadun määritelmä ei käsittele laatua absoluuttisena kysymyksenä, vaan suhteessa hintaan ja asiakkaiden käytettävissä oleviin varoihin. Tällöin laatua tulee arvioida oikeassa hintaluokassa eikä eri hintaluokissa olevien tuotteiden laatua voida arvioida samanaikaisesti.

Lillrank (2003) kritisoi kuitenkin arvokeskeistä laadun näkökulmaa, sillä siinä sotketaan keskenään hinta ja laatu, jolloin se aiheuttaa väärinkäsityksiä ja sekaannusta. Voidaan myös esittää ajatus, että arvokeskeinen laadun näkökulma ei kuulu laadun näkökulmien joukkoon.

Myös Storbacka & Lehtinen (2006) kritisoi tätä laatu-ajattelua sillä perusteella, että tässä on unohdettu asiakkaan käytössä olevat varat. Tässä absoluuttinen laatutaso ei ratkaise, vaan laatu suhteessa taloudellisiin ja muihin panostuksiin. Arvokeskeisen laadun näkökulmassa ollaan laadun lisäksi menossa asiakkaan kokeman arvon tutkimiseen. Kilpailutekijöitä tutkitessa tämä näkökulma on tärkeä, sillä tällä tavoin saadaan mukaan hinta ja sen merkitys kilpailutekijänä.

Laatuammattilaisten keskuudessa ei ole yhteneviä näkemyksiä hinnan sisällyttämisestä tuotteen laatuominaisuuksiin. Hinta ei ole laatuominaisuus. Ainoastaan tuotteen valmistuksen laatu on sellainen ominaisuus, joka on objektiivisesti havainnoitavissa eikä se ole kaupan osapuolten sopimuksen kohde. Laatuominaisuudet perustuvat ostajan saamaan hyötyyn. Hinta sen sijaan liittyy ostajan panostuksiin saavuttaakseen hyödyn. (Laamanen et al. 1999)

Anttila (1999b) puolestaan pitää hintaa tärkeänä tuotteen laatuominaisuutena. Hintaan ja laatuun liittyy objektiivisuutta, mutta myös subjektiivisuutta. Molemmat kuitenkin ovat tärkeitä tuotteen kilpailukyvyn kannalta.

Kilpailukeskeisen laadun näkökulma

Tämän näkemyksen mukaan asiakas muodostaa tuotteen arvon vertaamalla sitä kilpailijoihin. Tällöin kilpailukeskeinen määritelmä lisää arvokeskeiseen määritelmään uuden ulottuvuuden, sillä tuotetta vertaillaan kilpailijoiden tuotteisiin. Laadun määrittely tapahtuu tässä näkökulmassa vertailun avulla suhteellisen arvona. (Lillrank 1990)

Kilpailukeskeinen laatu on riippuvainen yrityksen strategiasta. Kehittyneissä ja innovatiivisissa yrityksissä nähdään tärkeänä kilpailuetuna ylivoimaisuus suhteessa kilpailijoihin. Yrityksen kilpailukyvyn markkinoilla ratkaisee osaltaan tuotteiden laatu suhteessa kilpailijoiden laatuun. Arvioitava on yrityskohtaisesti paremman laadun vaikutus kilpailuetuun (Rope & Pöllänen 1998). Välttämättä ei kannata kuitenkaan nostaa laatua kilpailijoita korkeammaksi, koska se ei lisää asiakastytyväisyyttä. Profiloivat tekijät ovat tärkeämpiä. Näissä täytyy poi-

keta positiivisesti kilpailijoista kasvattaakseen merkittävästi asiakastyytyväisyyttä (Storbacka & Lehtinen 2006). Kansainvälisesti on laajasti otettu käyttöön laatu-sanana sijaan ilmaisu: *business excellence* tai *performance excellence*. Tämä tarkoittaa suomenmennettuna *liiketoiminnan ylivoimaisuutta* (Anttila (1999b)).

Lillrankin (1990) mukaan kilpailukeskeisen laadun näkökulman heikkoutena voi olla kilpailijoiden matkiminen tuotannon suuntautuessa kilpailijoiden mukaan. Yritysmailmassa on kuitenkin erilaisin strategioin toimivia yrityksiä. Toiset ovat kehityksen kärjessä omalla ylivoimaisuudellaan ja saavuttavat tuloksia. Osa yrityksistä ei kuitenkaan joko halua tai kykene kehityksen kärkeen. Tällöin valinta voi olla niille tietoinen ja haluavat seurata vain muita.

Ympäristökeskeisen laadun näkökulma

Ympäristökeskeinen laadun näkökulma tarkoittaa tuotteen laadun vaikutusta yhteiskuntaan ja luontoon. Tuotteiden on sovittava yhteen asiakkaiden, yhteiskunnan ja luonnon vaateiden ja arvojen kanssa (Lillrank 1990). Ympäristökeskeisessä laadussa on huomioitava myös sidosryhmien laatuarvioinnit, jotka eivät itse välttämättä käytä tuotetta (Lillrank 2003).

Ympäristökeskeinen laatu tarkoittaa määritelmänsä mukaan laadun vaikutuksia ulkopuoliselle osapuolelle. Näitä osapuolia ovat tuotteen käytön vaikutuspiirissä olevat ja tuotteen tuotannon ympäristövaikutusten piiriin joutuvat. Tällaisia ovat esimerkiksi tuotteen turvallisuuden liittyvät tekijät sekä tuotteen tai tuotantoprosessin ympäristön ja luonnon pilaaminen. Ympäristön ja luonnon pilaaminen voi liittyä muiden muassa meluun sekä ilman- tai veden saastumiseen. Ympäristöarvojen tärkeyden korostuminen osoittaa tämän laadun näkökulman merkittävyyden. (Uusi-Rauva 1987)

Lecklinin (2006) mukaan ympäristölaadussa tulee huomioitavaksi myös tuotteen elinkaari, jolloin jo suunnittelussa on huomioitava tuotteen hävittäminen. Tästä esimerkkinä voidaan pitää atomivoimalaitosten polttoainejätteiden hävittämistä.

Työyhteisön laadun näkökulma

Työyhteisön laadulla tarkoitetaan laadukkaaseen toimintaan myös laadukkaita olosuhteita. Tällöin puhutaan työyhteisön laadusta. Laadukkaisiin olosuhteisiin kuuluu työympäristön ja työyhteisön laatu. Henkilöstön poissaolot ja vaihtuvuuden voivat olla seurausta työyhteisön huonosta laadusta. Mahdottomuus kuitenkin on päästä siihen, että kaikki olisivat tyytyväisiä. Jokaisella ihmisellä on erilaiset taustat, tarpeet ja tavoitteet, joten kaikkien toiveita ei yrityksissä voida toteuttaa. (Uusi-Rauva 1987)

Lillrank (2003) arvostelee myös tätä laadun näkökulmaa, sillä tässä henkilöstön tyytyväisyys ollaan lisäämässä laatuvaatimuksiin. Tässä on kyse siitä, että halutaanko sisällyttää henkilöstöalueen tarkastelut laatujohtamisen kokonaisuuteen.

Suhdelaadun näkökulma

Käsite tarkoittaa yksityishenkilöiden ja yritysten suhteita ja verkostoja asiakkaiden ja muiden kesken. Suhteiden luominen on jokapäiväistä käytännön elämässä. Suhdelaatuun vaikuttavat kaikki eri tasoilla toimivat henkilöt, joilla on kontaktit asiakkaisiin. (Gummesson & Grönroos 1987)

Gummesson & Grönroosin (1987) mukaan suhdelaadulla on myös eri ulottuvuuksia. Näitä ovat ammatilliset ja sosiaaliset suhteet. Toimittajan on saatava asiakkaat vakuuttumaan luotettavuudestaan ja hyvästä kumppanuudesta. Inhimilliset näkökohdat saattavat olla kuitenkin asiakkaalle mieleinen, jolloin niiden perusteella voidaan erottua positiivisesti kilpailijoista. Mikäli suhdelaatu sisällytetään laatujohtamisen kokonaisuuteen laajentaa se käsitteen sisältöä.

3.1.6 Laadun kehittämisen motiivit

Laadun kehittämisen keskeisenä perusteena on yrityksen kilpailukyvyn parantaminen. Muutosta kiihdyttävät esimerkiksi taloudellisen kriisi, markkinaosuuksien menettäminen, muutokset asiakkaiden odotuksissa, kilpailijoiden kehitystyö ja lainsäädännön muutokset. Yrityksen heikentynyt taloudellinen tilanne voi kriisin kautta herättää yritysjohton ja henkilöstön ymmärtämään, että toiminnassa tarvitaan muutoksia. Yrityksen kriisitilanne on otollinen tilanne saada aikaan todellista muutosta ja kehitystä. (Williams et al. 2004)

Silén (1995) mainitsee lisäksi muutoksen otollisina olosuhteina muiden muassa organisaation kehityksen alkuvaiheet, ylimmän johdon vaihtuminen sekä teknologiset läpimurrot. Myös yrityksen ulkopuoliset tekijät, asiakkaat ja kilpailijat, aikaansaavat yrityksessä kehitystoimintaa. Kehitysvaateet voivat tulla myös pelkästään vain asiakkaiden taholta. Yhä useammat asiakkaat vaativat yrityksen sertifiointia joko jatkaakseen tai aloittaakseen yhteistyön.

Williams et al. (2004) myös toteavat, että laadun kehittämistyön menetyksellisyyden kannalta positiivisia asioita ovat henkilöstön aktiivisuus, itsearviointien hyödyntäminen, toimintaprosessien kehittäminen sekä asiakas- ja toimittajayhteistyö. Asiakasyhteistyön kehittämisessä on erittäin tärkeää, sillä silloin voidaan hyödyntää asiakkaiden käyttökokemukset.

3.1.7 Laadun kehittäminen ja yritysjohto

Keskeinen rooli on yritysjohdolla laadun kehittämisessä. Johdon sitoutuminen kehitykseen on edellytys kehitysprosessin aikaansaamiseksi. Yrityksen johdon rooli korostuu toimia esimerkkinä ja innostajana. Myös muiden johtoportaiden henkilöresurssien tehokas hyväksikäyttäminen on välttämätöntä kehitystyöhön onnistumiseksi. (Harrington & Talley 1995)

Seghezzinin (1995) mukaan johdon on kehitettävä yrityksen laatu politiikan visiot, joka sisällytetään yrityksen strategiaan. Johdon on kehitettävä ja saatettava organisaation käyttöön laatu käsitteet, jotka kattavat koko organisaation. Laatu on sisällytettävä yrityksen strategiseen suunnitteluun. Johdon tulee laatia laatusuunnitelma, ja sitä varten on otettava laatu seuraavia

mittareita käyttöön. Yritysjohdon vastuulla on myös kehittää toimivat laadunhallintajärjestelmät. Lisäksi yritysjohdon on kehitettävä ja otettava käyttöön laadun edistämistä koskevat käytännöt sekä laadunparannusohjelmat.

Harringtonin (1999) mukaan avain menestykselliseen yrityksen johtamiseen on kuitenkin hyvin yksinkertainen. Täytyy vain palata takaisin perusasioihin. Johtaminen ei yksistään rajoitu laatujohtamiseen, vaan johtamisessa täytyy ymmärtää myös inhimilliset tekijät. Tällaisia asioita ovat muiden muassa työntekijöiden asiallinen kohtelu, esimerkkinä oleminen, epämiellyttävien asioiden nopea käsittely sekä johdon ystävällisyys ja huomaavaisuus.

Deming (1986) toteaa seuraavasti: *”Laatuajattelun muutos vaatii johdolta lujaa sitoutumista uuden oppimiseen ja uuteen filosofiaan – epäröivät, heikkosydämiset ja nopeita voittoja tavoittelevat ovat tuomittuja epäonnistumaan.”*

Feigenbaumin (1989) mukaan omaksuttu yrityskulttuuri, henkilöstö ja sen toiminta ovat avainasemassa laatuajattelussa. Monissa yrityksissä laatujohtaminen on noussut yrityksen menestymisen strategiaksi. Feigenbaum on korostanut voimakkaasti kokonaisvaltaisen laatujohtamisen yhteyttä yritysten menestymisiin. Kiristyvässä kilpailutilanteessa selviävät vain ne yritykset, jotka aktiivisesti kehittävät toimintojaan ja tuotteitaan. Paikalleen jääminen aiheuttaa usein kilpailijoille häviämistä ja on mahdollista koko yritystoiminnan loppuminen.

3.1.8 Laatukustannukset

Laatukustannukset aiheutuvat puuttuvasta laadusta tai laatutavoitteista poikkeamisista (Crosby 1996). Laatukustannus tarkoittaa kaikkia niitä kuluja, jotka syntyvät virheellisestä laadusta. Nämä syntyvät silloin, kun asioita ei tehdä ensimmäisellä kerralla oikein (Crosby 1979; Lillrank 2003; Lecklin 2006).

Laatukustannukset ovat yritys- ja tuotekohtaisia. Niiden laskemiseen on jokaisen yrityksen itse arvioitava oma tarkastelutapansa. Laatukustannusten havatseminen voi olla vaikeaa, joten niiden seuraamiseen on kehitettävä yritysکوhtaisesti oma laskentamalli. Lillrankin (2003) ja Lecklinin (2006) mukaan laatukustannukset voivat olla etenkin palveluyrityksissä huomattava.

Lillrank (2003) toteaa, että yrityksen johtamisessa laatukustannusten analysointi on erittäin tärkeää kustannusten minimoimiseksi. Mikäli kaikkien laatukustannusten poistaminen ei ole mahdollista, niin ne voidaan priorisoida. Tällöin tarkastelussa ovat esimerkiksi kustannukset, asiakkaiden reagoinnit ja laadun nostamisen kustannukset.

Laatukustannusten ryhmittely

Lecklin (2006) jakaa laatukustannusten tarkastelun kolmeen osaan:

1. *Laatuvirheiden ennaltaehkäisykustannukset*, jotka voivat liittyä tuotevaatimusten ja laatu-järjestelmän raskaaseen rakentamiseen ja ylläpitoon. Ennaltaehkäisykustannukset voidaan poistaa, mikäli asiat tehdään oikein ensimmäisellä kerralla.

2. *Laaduntarkastuskustannukset*, jotka aiheutuvat epätarkoituksenmukaisesta ja päällekkäisyyksiä sisältävästä laaduntarkastuksen ylläpidosta. Näitä kustannuksia voivat aiheuttaa myös raskas laatujärjestelmä, tarkastusjärjestelmien tehoton ylläpito sekä alihankkijoiden ja muiden yhteistyökumppaneiden puutteellinen laaduntuottokyky.

3. *Laatuvirhekustannukset* liittyvät asioiden tekemiseen väärin. Tällöin kustannukset voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin:

– *Sisäiset virhekustannukset* ovat sellaisia, jotka korjataan yrityksen sisällä ennen kuin tuote toimitetaan asiakkaalle. Sisäisiä laatuvirhekustannuksia aiheuttavat esimerkiksi henkilöstön osaamattomuus, tuotteiden korjaaminen, huono työn organisointi sekä toimittajien ja alihankkijoiden työn huono laatu. (Lecklin 2006)

– *Ulkoiset virhekustannukset* ovat sellaiset kustannuksia, jotka huomataan vasta sen jälkeen, kun tuote on toimitettu asiakkaalle ja virhe korjataan. Ulkoisten virheiden korjaukset ovat paljon kalliimpaa kuin valmistuspaikalla tehtävät korjaukset. Niillä on myös yrityksen imagoon negatiivinen vaikutus. Kustannusten vaikutusta on vaikeaa arvioida, sillä merkittävin kustannus aiheutuu siitä, että asiakas ei enää osta tuotetta. (Lecklin 2006)

Laatukustannusten vähentäminen

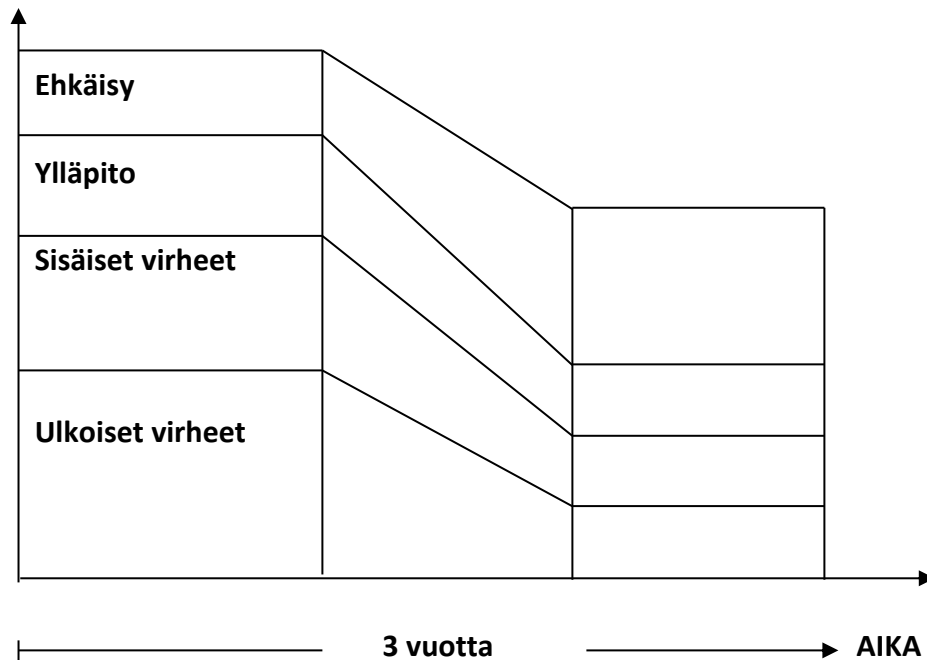
Kustannusten karsiminen tapahtuu parhaiten siten, että jotain tiettyä laatukustannuserää halutaan pienentää. Tällöin otetaan kyseinen prosessi tarkastelukohteeksi ja analysoimalla voidaan arvioida eri tuotantovaiheiden kustannukset. Kustannuksia arvioitaessa arvioidaan kustannusten syntymissyyt sekä eri virheiden kustannusvaikutukset. (Lecklin 2006)

Laadun kehittämisen ja laatujärjestelmän luomisen keskeisenä tavoitteena on laatukustannusten vähentäminen toteaa Silén (1998). Hänen mukaan laatukustannusten vähentäminen edellyttää yrityksessä seurantarjestelmän luomista laatukustannusten analysoimiseksi. Laatukustannusten analysointi ja niiden vähentäminen ovat koko organisaation tehtäviä.

Lecklinin (2006) mukaan yleisimpiä laatukustannuksia vähentäviä tekijöitä ovat virheiden vähentäminen ja prosessin nopeuttaminen. Virheissä tavoitteeksi on asetettava nollavirhetaso. Tämän saavuttaminen ei aina ole kuitenkaan mahdollista. Syklin nopeuttamisen tavoitteena on poistaa tuotteen turhia liikutteluja. Prosessin nopeuttaminen ja turhien välivaiheiden poistaminen vähentää yleensä myös virheitä toteaa Lecklin.

Lecklin (2006) käsittelee virhekustannusten vähentämistä tietyssä ajanjaksona (kuva 5). Hänen mukaan laatuvirheiden ehkäisykustannuksia lisäämällä voidaan yleensä vähentää laatu-kustannusten kokonaissummaa. Laadun kehittämisellä on mahdollista puolittaa virhekustannukset usein kolmessa vuodessa ja näin muuttaa merkittävästi kustannusrakennetta ja –tasoa.

KUSTANNUKSET



Kuva 5. Laatu-kustannusten rakenne ja niiden vähentäminen (Lecklin 2006).

3.1.9 Yhteenveto

Laatu-käsite on laajentunut tarkoittamaan yhä useampia asioita organisaatioiden toiminnassa. Laaja-alaisesti ajateltuna laatu tulee käsittää vaatimustenmukaisuutena, tarkoituksenmukaisuutena, asiakkaan odotuksiin vastaamisena, vuorovaikutuksena myyjän ja asiakkaan välillä, asiakastytyväisyytenä, lopputuotteen ajatteluna valmistusvaiheessa, kerralla oikein-ajatteluna, kokonaistoimivuutena, kestävyyttenä, kannattavuutena ja yrityksen menestyksen ratkaisijana. Laadulla on erilaisia ulottuvuuksia eri ihmisten ajatuksissa ja ne ovat myös tuote- ja palvelukohtaisia. (Feigenbaum (1989)

Laatuajattelussa ymmärretään, että laadusta tulee kaikkien vastata ja laatu on kaikkien yhteinen asia. Kehitys on johtanut laatujohtamis-käsitteen (*TQM: Total quality management*) syntymiseen. Feigenbaumin (1989) mukaan omaksuttu yrityskulttuuri, henkilöstö ja sen toiminta

ovat avainasemassa laatuajattelussa. Monissa yrityksissä laatujohtaminen on noussut yrityksen menestymisen strategiaksi. Kiristyneessä kilpailutilanteessa selviävät vain ne yritykset, jotka aktiivisesti kehittävät toimintojaan ja tuotteitaan.

Kotlerin (2000) mukaan tuotteiden laadun rinnalle on nostettava *palvelun ja toiminnan laatu* – käsitteet. Tässä ajattelussa kiinnitetään huomio yrityksen kaikkien toimintojen kehittämiseen. Asiakaspalvelu ja asiakkaista huolehtiminen nähdään menestyvässä yritystoiminnassa tärkeänä menestystekijänä. Asiakkaat ovat erilaisia ja asiakkailla on omat yksilölliset tarpeet, jolloin niitä täytyy palvella yksilöllisesti. Asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioiminen jo tuotekehitysvaiheessa nähdään keskeiseksi yritysten menestystekijäksi.

Suorassa kontaktissa asiakkaisiin olevissa palvelutehtävissä laatua arvioidaan tilannekohtaisesti. Tällöin palvelun laatuun vaikuttavat henkilön inhimilliset tekijät. Hyvä palvelu edellyttää palvelun antajalta monipuolista ammattitaitoa. Tällöin palvelun antajan täytyy aistia nopeasti asiakkaan tarpeet, olla ystävällinen, viestittää asiat ymmärrettävästi ja selkeästi. (Hautamäki 2016; Medberg 2016)

Demingin (1990) mukaan menestyvään laadun kehittämiseen kannattaa ottaa aktiivisesti mukaan koko organisaation henkilöstö, asiakkaat ja toimittajat, jolloin toiminnasta hyötyy kaikki osapuolet. Tällöin laajasti ymmärretään osapuolille laadun keittämisen myönteiset vaikutukset. Deming (1986) toteaa: *”Laatuajattelun muutos vaatii johdolta lujaa sitoutumista uuden oppimiseen ja uuteen filosofiaan – epäroivät, heikkosydämiset ja nopeita voitoja tavoittelevat ovat tuomittuja epäonnistumaan.”*

Yleisenä motiivina laadun kehittämiseen on organisaation sisäinen kehityshalu. Tällöin laadun kehittämisen keskeisenä perusteena on yrityksen kilpailukyvyn parantaminen. Muutosta kiihdyttävät esimerkiksi taloudellisen kriisi ja markkinaosuuksien menettäminen. Yrityksen heikentynyt taloudellinen tilanne voi kriisin kautta herättää yritysjohton ja henkilöstön ymmärtämään, että toiminnassa tarvitaan muutoksia. Yrityksen kriisitilanne on otollinen tilanne saada aikaan todellista muutosta ja kehitystä. (Williams et al. 2004)

Yritysjohdolla on keskeinen rooli laadun kehittämisessä. Johdon sitoutuminen kehitykseen on edellytys kehitysprosessin alkamiselle ja sen jatkumiseen. Yrityksen johdon rooli korostuu toimia esimerkkinä ja innostajana kehittämisessä (Harrington & Talley 1995). Johdon on kehitettävä yrityksen laatupolitiikan visiot, joka sisällytetään yrityksen strategiaan. Johdon on kehitettävä ja saatettava organisaation käyttöön laatuksäsitteet, jotka kattavat koko organisaation. Laatu on sisällytettävä yrityksen strategiseen suunnitteluun (Seghezzi 1995). Johtamisessa on myös oivallettava inhimilliset tekijät. Näitä ovat muiden muassa työntekijöiden asiallinen kohtelu, esimerkkinä oleminen, epämiellyttävien asioiden nopea käsittely sekä johdon ystävällisyys ja huomaavaisuus (Harrington 1999).

Laatukustannuksia syntyy virheellisestä laadusta, jolloin asioita ei tehdä ensimmäisellä kerralla oikein (Crosby 1979; Lillrank 2003; Lecklin 2006). Laadun kehittämisen ja laatujärjestelmän luomisen keskeisenä tavoitteena on laatukustannusten vähentäminen (Silén 1998). Lecklinin (2006) mukaan tavoitteena tulee olla nollavirhetaso.

Kuvassa 6 on esitetty laadun merkityksen laajat ulottuvuudet. Laatu-ajattelu pitäisi sisältyä luonnollisena osana koko henkilöstön jokapäiväiseen toimintaan. Yrityksen jokaisen työntekijän sekä kaikkien toimintojen tulee olla laadukkaita, jotta yritys ja sen tuotteet olisivat kokonaisuudessaan hyvälaatuisia. Tästä seuraa asiakastyytyväisyys ja kannattava liiketoiminta. Laajassa laatu-ajattelussa mikään yrityksen osa tai toiminto ei saa jäädä laatukehityksen ulkopuolelle.



Kuva 6. Laadun laajenevat ulottuvuudet organisaatiossa (muokattu lähteestä Tervonen 2001).

3.2 Rakentamisen laatu ja rakentamisen laatu Suomessa

Rakentamisen laatututkimus on koskenut pääasiassa rakentamisen teknistä laatua, rakennusmääräyksiä, sopimuksia ja asiakkuutta. Rakennusosalalla laatua on perinteisesti mitattu valmistus- ja tuotekeskeisestä näkökulmasta. Tällöin rakentamisen laatua on pidetty hyvänä, kun rakennus on teknisesti laadukas, virheetön ja suunnitelmien mukainen.

Tässä luvussa käsitellään rakentamisen yleistä laatuajattelua ja laatua teollisesta näkökulmasta katsottuna. Yksityiskohtaiset rakennusvirheet on rajattu tutkimuksen ulkopuolelle.

3.2.1 Rakentamisen laatu

Hyvän laadun ominaisuuksia ovat virheettömyys, sujuva rakentamisprosessi ja onnistuneet asiakaskohtaukset (Rakennusteollisuus RT ry 2017). Lopputuotteen laadun elementit ovat valmistuksen laatu, suunnittelun laatu sekä asiakkaan havaitsema suhteellinen laatu. Valmistuksen laatu kattaa sen, miten hyvin tuote vastaa sille suunnittelussa asetettuihin vaatimuksiin. Suunnittelun laatu vastaavasti kuvaa, kuinka hyvin tuote on suunniteltu täyttämään asiakkaan tuotteelle asettamat odotukset. Asiakkaan havaitsema suhteellinen laatu on hänen saamansa tuotteen laadun suhde odotettuun laatuun (Rakennustöiden laatu RTL 2017).

Rakentamisen laatuajattelu on muuttunut teknisen laadun toteuttamisesta asiakkaita palvelevaan laatuajatteluun ja asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen sekä asiakkaiden tarpeiden ennakointiin. Tällöin painotetaan hyvän teknisen laadun ohella asiakkaiden huomioimista ja asiakkaiden tarpeiden tyydyttämistä (Siltaloppi 2015). Kanon (1996) mukaan rakennustyön virheettömyys kuuluu laadun perusominaisuuksiin ja asiakkaat odottavat saavansa virheettömän rakennustuotteen.

Rakentamisen laatua on perinteisesti mitattu siten, että rakennus on laadukas, kun se on teknisesti laadukas ja virheetön. Riihimäki & Siekinen (2002) toteavat, että tämä ajattelu on laajennettava ottamaan huomioon myös loppuasiakkaan näkemykset laadusta. Perinteinen laadun katsantokanta on valmistus- ja tuotekeskeinen. Se on kuitenkin puutteellinen, sillä siinä jätetään huomioimatta asiakkaiden laatuodotukset. Asiakkaan laatuarvioinnissa on teknisen toteutuksen lisäksi mukana toiminnalliset tekijät sekä asiakkaan muut yksilölliset odotukset. Hyvän asiakaskeskeisen laadun edellytyksenä on asiakkaan tarpeiden ja odotusten tunteminen.

Pekkanen (2005) on väitöstutkimuksessaan tutkinut myös rakennusalan asiakkuuksia. Hänen mukaan asiakassuuntautuneisuus on laadukkaassa toiminnassa keskeistä. Rakennusprojektin toteutus, ilman tätä näkökulmaa ei ole riittävä. Rakentamiseen tarvitaan perinteisten menetelytapojen muutosta ja tiedostettua asennetta asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseksi. Jotta asiakkaiden tarpeet pystytään tyydyttämään, on toiminnan laadun vastattava asiakkaiden odotuksia. Rakentaminen on nähtävä palvelutoimintana, jonka tavoitteena on asiakkaan tarpeen tyydyttäminen.

Soetanto et al. (2001) korostavat myös asiakasnäkökulmaa. Heidän mukaan asiakasta korostavan näkökulman mukaan rakennustuotannon laatu on sidoksissa urakoitsijan kykyyn täyttää asiakkaan odotukset. Asiakkaan odotusten täyttäminen ja projektin onnistuminen on riippuvainen urakoitsijan kyvystä toimia yhteistyössä projektin osapuolten kanssa. Rakennushanke on yleensä pitkäaikainen vuorovaikutteinen prosessi, jossa asiakkaan käsitykset laadusta voivat muuttuvat hankkeen edetessä.

Gale (1994) on käsitellyt rakentamisen laatua arvokeskeisesti. Hänen mukaan rakennustyön laatua tulisi myös arvioida arvokeskeisesti, sillä arvokeskeisen laadun näkökulma määräytyy kustannusten ja hinnan avulla. Korkealaatuinen tuote saadaan korkeammalla hinnalla, jolloin asiakas arvioi tuotteen hinta/laatu-suhdetta. Asiakas ostaa tuotteen tällöin arvon perusteella, jossa määrittely tapahtuu hinta-laatu-suhteella. Paras asiakasarvo saadaan siinä tilanteessa, jossa suhteellinen laatu on korkea, mutta suhteellinen hinta alhainen. Tässä tilanteessa pelkkä hinta ei ole ostajan valintaperuste.

Ventovuori et al. (2002) käsittelevät myös asiakasnäkökulmaa ja sen lisäksi myös kumppanuutta. He toteavat, että asiakkuusajattelu ja asiakaskeskeisyys ovat nousseet nopeasti tärkeiksi toiminnan perusteiksi kaikilla tuotannon aloilla. Asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen tarkoituksena on tuottaa todellista lisäarvoa asiakkaalle. Jotta tämä on mahdollista, on tunnettava asiakkaan prosessit, jolloin niihin on myös osallistuttava. Alalle on syntymässä uusi asiakkuuteen perustuva toimintatapa, jossa pyritään luomaan yhteistyösuhde eli kumppanuus asiakkaan kanssa. Asiakkuusajattelu liittyy kiinteästi palveluyhteiskuntaan. Tällöin siirrytään sellaiseen käytäntöön, jossa tuote myydään osana jotain palvelukokonaisuutta tai tuotteeseen liittyvä palvelukomponentti on oleellinen osa kokonaisuutta. Tällöin laatu-käsite on laajentumassa. Enää ei puhuta pelkästä tuotteen laadusta, vaan mukana on kokonainen palvelukonsepti ja kumppanuus asiakkaan kanssa. Barret (2000) toteaa, että rakennusallalla on erityispiirteitä, joten laadun määrittely on rakennustuotannossa erittäin monimutkaista ja näkökulmasta riippuen laadulla on useita tekijöitä.

Vuorinen (2013) käsittelee rakennuksen pitkäaikaista laatua. Hän toteaa, että kestävä rakentaminen ottaa huomioon rakentamisen ja rakennuksen ekologiset, taloudelliset ja sosiaaliset näkökohdat. Kestävä ja hyvä rakentaminen tuottaa pitkäikäisiä sekä materiaali- ja energiatehokkaita rakennuksia ja rakenteita. Näin tehdyt rakennukset ovat turvallisia, terveellisiä, viihtyisiä, muuntojoustavia, helppohoitoisia ja arvonsa säilyttäviä. Kestävässä rakentamisessa tarkastellaan eri ratkaisuja rakennuksen koko elinkaaren kannalta. Ammattitaitoisella ja hyvällä suunnittelulla, toimivilla teknisillä ratkaisuilla ja huolellisella toteutuksella on olennainen merkitys kestävästä rakentamisesta tavoitteiden saavuttamisessa. Rakennustuotteiden ja -materiaalien vaikutuksia on arvioitava rakennuksen elinkaaren kannalta. Tällöin materiaalien ja rakennuksen huollon tarve koko elinkaaren aikana on huomioitava päästäkseen kestävästä rakentamisesta. Rakenteiden ja niissä käytettyjen materiaalien pitkäaikaiskestävyys on välttämättömyys, jotta rakennukselle asetetut vaatimukset säilyvät koko käyttöajan ajan.

Maankäyttö- ja rakennuslaki (1999) edellyttää myös rakennuksen ja rakennusmateriaalien pitkäaikaislaadun huomioimista. ”Rakennustuotteen, joka on tarkoitettu käytettäväksi pysyvänä osana rakennuskohteessa, tulee olla ominaisuuksiltaan sellainen, että rakennuskohte-

asianmukaisesti suunniteltuna ja rakennettuna täyttää rakentamiselle asetetut olennaiset vaatimukset tavanomaisella kunnossapidolla taloudellisesti perustellun käyttöiän ajan.”

Laatu ja kilpailukyky

Grönroos (2001) toteaa, että teknillisesti hyvä laatu on kaikessa rakentamisessa perusedellytys, joten sen avulla on vaikea saavuttaa kilpailuetua muihin toimijoihin. Hänen mukaan ratkaiseva kilpailuetu on saavutettavissa palveluprosessin toiminnallisen laadun avulla. Tällöin palveluprosessissa merkittävässä osassa kilpailutekijänä ovat urakoitsijan ja asiakkaiden vuorovaikutus ja viestintä. Hyvän vuorovaikutuksen, viestinnän ja mahdolliset muut palveluiden merkitys kuitenkin menettää merkityksensä, mikäli ostopäätös tehdään halvimman hinnan perusteella. Kuitenkin tässäkin tilanteessa on rakennusurakoitsijalla mahdollisuus erottua kilpailijoistaan tuottamalla hyvää toiminnallista laatua ja sen johdosta lisäarvoa asiakkaalle.

Ventovuori et al. (2002) myös toteavat, että yksinomaan teknisen laadun perusteella on vaikea saada pitkäkestoista kilpailuetua. Mikäli teknisellä laadulla ei voida selkeästi erottua kilpailijoista nousee merkittävämmäksi kilpailutekijäksi toiminnallinen laatu. Rakennustyön palvelutoiminnassa urakoitsijan ja asiakkaiden viestintä sekä vuorovaikutus vaikuttavat merkittävästi asiakassuhteisiin. Urakoitsijan yhteistyökyky vaikuttaa merkittävimmin rakennuttajan valintaan hankkeen tarjoajaehdokkaaksi urakoitsijan laadullisen ja toiminnallisen toimintakyvyn lisäksi.

3.2.2 Rakentamisen hyvän laadun ominaisuudet

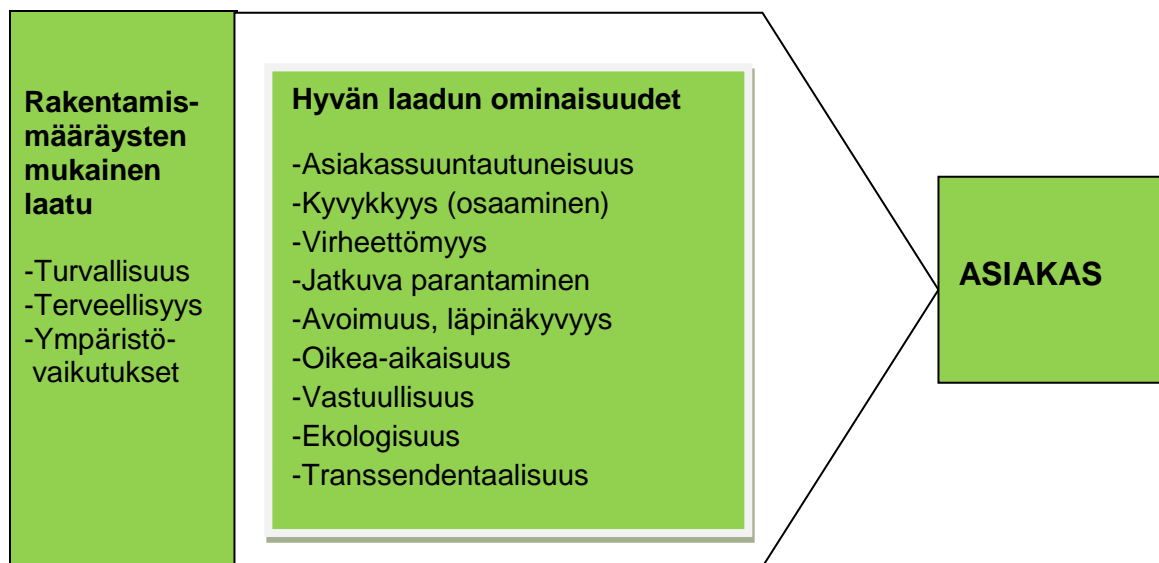
Rakennustyön kokonaislaatuun sisältyy rakennustyön laadun perusominaisuudet ja niitä täydentävät muut laatuominaisuudet. Laadun perusominaisuudet kuuluvat tavanomaiseen laatuajatteluun ja niiden toteutumista voidaan edellyttää kaikessa toiminnassa. Varsinainen laatu-toiminta edellyttää kuitenkin asiakassuuntatuneisuutta sekä palvelukulttuurin omaksumista ja sisäistämistä. Vasta kaikkien laatutekijöiden omaksuminen mahdollistaa erottumisen kilpailijoista ylivoimaisena osaamisena ja kyvykkyytenä. Tämä parhaimmillaan mahdollistaa hyvän asiakastyytyväisyyden, jolloin asiakkaat suosittelevat urakoitsijan palveluita niitä tarvitseville. (Saarenpää 2010)

Siikanen (2009) on käsitellyt laatua alkaen suunnittelusta. Hän toteaa, että mikäli rakentamisen kaikki osapuolet eivät ole sisäistäneet laadulle asetettuja tavoitteita, jää suunniteltu laatutaso ainakin osittain toteutumatta. Päästääkseen yhteisesti määritellyyn laatuun täytyy kaikilla kohteen osapuolilla suunnittelusta toteutukseen olla yhteinen näkemys kohteen laatuvaatimuksista. Yhteisen näkemyksen täytyy olla realistinen siitä, kuinka asetetut tavoitteet saavutetaan. Varsinaisilla rakennustoilla on keskeinen merkitys hyvään kokonaislaatuun pääsemiseksi.

Pekkanen (2005) on käsitellyt laadun tekijöitä asiakaslähtöisesti. Hänen mukaan hyvän laadun ja siten myös rakentamisen hyvän laadun keskeiseksi määrittäjäksi nousevat asiakkaat.

Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen, niiden sisäistäminen ja niistä huolehtiminen muodostavat laatuajattelun lähtökohdan laadukkaalle toiminnalle. Tämä näkökulma on keskeisesti ohjaamassa kaikkea palvelutoimintaa. Hyvä laatu syntyy sisäistetystä halusta toimia asiakkaan parhaaksi. Asiakkaan parhaaksi toimiminen innostaa kehitystyöhön ja luo edellytykset toiminnan monipuoliselle kehittämiselle.

Saarenpää (2010) on tutkinut väitöskirjassaan hyvän laadun ominaisuuksia. Hän on ryhmitellyt laatuominaisuudet kuvan 7 mukaisesti. Hyvä laatu kostuu määräysten mukaisesta laadusta ja muista laatutekijöistä. Viime kädessä asiakas määrittelee kokemansa laadun tarpeitensa perusteella. Rakentamismääräysten laatuajattelu kattaa vain osan rakentamisen hyvän laadun ominaisuuksista. Ne ovat lähinnä laadun perusominaisuuksiin kuuluvia. Rakentamisen hyvän laadun ominaisuudet ovat kuitenkin kokonaisuus, joiden mahdollisimman monen on toteuduttava hyvään laatuun tähtäävässä toiminnassa toteaa Saarenpää (2010).



Kuva 7. Rakennusmääräysten mukainen laatu on vähimmäisvaatimus, joka luo vasta perustan asiakkaiden tarpeista lähtevään hyvän laadun rakentamiseen (muokattu lähteestä Saarenpää 2010).

Kärnä et al. (2007) toteavat, että rakennustöiden hyvät laatuominaisuudet ovat keskeisiä, kun rakentamista arvioidaan. Käytännössä kuitenkin vain harvoin pystytään toteuttamaan samanaikaisesti kaikkia hyvän laadun vaateita. Osa laatuvaateista on välttämättömyyksiä ja toteutettavissa, mutta joidenkin laatuominaisuuksien saavuttaminen käytännön rakennustoiminnassa voi olla erittäin vaikeaa.

Asiakassuuntautunut laatu

Asiakassuuntautuneisuuden keskeisinä ominaisuuksina ovat asiakkaan tarpeiden ennakointi ja niistä huolehtiminen. Saarenpään (2010) mukaan esimerkiksi perustajaurakoinnissa asiakkaiden tarpeiden ennakointi alkaa jo rakennuspaikan valinnalla. Tällöin urakoitsija ennakoii ostajaryhmät, kuten senioriasukkaat tai lapsiperheet. Näillä molemmilla ryhmillä on toisistaan poikkeavat erilaiset tarpeet. Tällä tavoin urakoitsija jo rakennuspaikkavalinnalla toimii asiakkaittensa lukuun ja tekee valintoja heidän puolesta. Tällä tavoin rakentamisen hyvään laatuun perustajaurakoinnissa kuuluu asiakkaan tarpeiden ennakoiminen ja niistä huolehtiminen.

Rakennusprojektin hankevaiheessa on rakennuspaikan valinta yksi merkittävimpiä rakennushankkeeseen ryhtyvän päätöksiä hyvään kokonaislaatuun pääsemiseksi. Etenkin liikenneyhteydet, palvelut ja ympäristö ovat tärkeitä rakennuspaikan ja asunnon valintaperusteita (Arvola et al. 2010; Lundgren 2009; Ervasti et al. 2007; Koistinen & Tuorila 2008). Rakennuspaikan arvostusten järjestys on sidoksissa myös ihmisten elämänvaiheisiin ja -tilanteisiin. Lapsiperheille tärkeitä arvostusperusteita ovat turvalliset liikenneyhteydet sekä päiväkotien ja koulujen läheisyys (Koistinen & Tuorila 2008). Seniori-ikäiset arvostavat erityisesti hyviä terveyspalveluita ja ympäristöä (Kukkonen & Lievonon 1986; Tyvimaa 2010).

Asiakkaan laatuksityksen syntymiseen vaikutetaan myös viestinnällä, sillä asiakkaan kokemus kokonaislaatu syntyy kokemuksen ja odotusten välisestä vertailusta. Pahin tilanne syntyy silloin, jolloin asiakkaalle on luotu korkeita odotuksia, mutta yritys ei pysty niitä täyttämään (Grönroos 1994). Mitä paremmin viestinnän keinoin voidaan täyttää asiakkaan odotukset, sitä useammin asiakas kokee laadun paremmaksi. Tämän johdosta viestintä tukee asiakkaan kokemaa laatua sekä vahvistaa ja sitouttaa asiakassuhdetta (Sharma & Patterson 1999).

Kyky tuottaa virheetöntä laatua

Saarenpää (2010) toteaa rakentamisen virheettömyyden olevan yhteydessä erityisesti rakentajan osaamiseen ja kyvykkyyteen. Hänen mukaan työmaiden keskeisimmät ongelmat johtuvat puutteellisesta johtamisesta sekä laiminlyönneistä suunnitelmien ja määräysten mukaisesta tekemisestä. Molempien taustalla on osaamattomuutta ja kyvyttömyyttä. Rakennusprojektin läpivientiin tarvitaan monipuolista osaamista ja kyvykkyyttä. Osaamista vaatii projektin eri osa-alueiden hallinta ja kyvykkyyttä ennakointi sekä ennalta arvaamattomista tilanteista selviytyminen.

Myös Pekkanen (2005) mainitsee kyvykkyyden siten, että rakentamisen projektiluonteisuus vaatii erityistä kyvykkyyttä toimia muuttuvissa olosuhteissa. Samaa asia käsittelee myös Siikanen (2009) toteamalla, että asunnon ostajien tarpeiden ymmärtäminen edellyttää kyvykkyyttä ja erityisesti niiden ennakoiminen siten, että asiakas on myös asuntoonsa tyytyväinen pitkällä aikavälillä. Osaaminen on kyvykkyyttä siitä, kuinka tuote voidaan pitää jatkuvasti laadukkaana.

Kärnä et al. (2007) käsittelevät myös kyvykkyyteen sidoksissa olevaa osaamista. Heidän mukaan useat yritykset pyrkivät erottumaan kilpailijoistaan jollakin erityisellä osaamisella. Tämä voi olla esimerkiksi tuotteen erityinen ominaisuus tai palvelu. Tällöin markkinointi painottuu osaamiseen. Osaamisen tuotteistaminen ja markkinointi vaatii erilaista osaamista kuin perinteisen tuotteen myynti.

Virheettömyys

Rakennustyön virheettömyys kuuluu laadun perusominaisuuksiin ja asiakkaiden odotuksissa se on itsestään selvyyys. Se kuuluu laatumäärittelyssä *itsestään selvä laatu* -käsitteeseen. Asiakkaat odottavat saavansa virheettömän rakennustuotteen. (Kano 1996; Määttänen & Öhrnberg 1984)

Saarenpään (2010) tutkimuksissa todetaan rakentamista ohjaavan monet määräykset ja säädökset. Näiden keskeinen tavoite on rakentamisen teknillisen suorituksen virheetön laatu. Rakennustyössä on yleensä suuri määrä materiaaleja ja eri toimijoita. Näiden yhteensovittaminen valmiiksi hyväksi lopputuotteeksi aikaansaa hyvän teknillisen laadun.

Työsuoritusten jatkuva parantaminen

Silénin (1997) mukaan rakennusteollisuuden laadun kehittäminen muihin teollisuuden aloihin verrattuna on paljon heikompaa. Rakennusklusterin yritysten laatukulttuuri on selvästi muita huonompaa. Rakennusklusterin laatukäsitys on kapea ja pitkälti sidoksissa normeihin ja standardeihin. Kun nämä tulevat täytetyksi myös laadun uskotaan olevan kunnossa. Asuntotuotannossa asuntojen ostajat ovat tärkeä asiakasryhmä, mutta rakennusklusterissa ei ymmärretä asiakaspalvelun tärkeyttä. Yritysten eteenpäinmeno edellyttäisi selvästi painopisteen kehittämistä asiakas- ja laatukeskeiseksi. Silénin mukaan suoritusten jatkuva parantaminen on välttämätöntä hyvälle laatutoiminnalle.

Avoimuus ja läpinäkyvyys

Silénin (2001) mukaan avoimuus ja läpinäkyvyys on välttämätön edellytys luottamuksen saannissa asiakkaisiin ja muihin rakentamisen osapuoliin. Avoin ja läpinäkyvä toiminta aikaansaa luottamuksen ja koituu osapuolten hyödyksi esimerkiksi riitaisuuksien vähenemisenä. Avoimessa toiminnassa vältetään asiakkaan ikäviltä kokemuksilta. Urakoitsijan avoin toiminta lisää etenkin valmiin rakennuksen käyttäjille urakoitsijan toiminnan ennustettavuutta ja luotettavuutta. Luottamusta on vaikea saavuttaa ilman avoimuutta, läpinäkyvyyttä ja ennustettavuutta. Silénin mukaan riittävä tulevien toimintojen ennakkoinformaatio ja selkeä viestintä koko rakentamisprosessin ajan estää myöhemmät loppukäyttäjän kielteiset kokemukset.

Oikea-aikaisuus

Aikatauluissa pysyminen on rakentamisessa keskeinen vaatimus. Rakennuskohde tulee välitavoitteineen valmistua sovitussa aikataulussa. Urakoitsijan myöhästyminen saattaa aiheuttaa huomattavia kustannuksia rakennuksen ja asuntojen käyttäjille, ja se saattaa aiheuttaa ketjureaktion esimerkiksi asuntokauppojen yhteydessä. Mikäli rakennus ei valmistu ajallaan, toimintaa ei voi pitää laadukkaana, vaikka laatu muilta osin olisikin hyvä. Aikatauluissa pysyminen on rakentamisen hyvän laadun keskeinen vaatimus. (Saarenpää 2010)

Vastuullisuus

Saarenpää (2010) painottaa vastuullista toimintaa kaikessa rakennustoiminnassa. Tämä korostuu perustajaurakointitoiminnassa, jossa urakoitsija toimii asiakkaan puolesta. Urakoitsijalta edellytetään vastuullisuutta myös yleisten (YSE) sopimusehtojen mukaan. Vastuullisuutta edellytetään tuotteiden määräysten mukaisessa laadussa, työsuorituksissa, yhteiskunnallisten velvoitteiden hoitamisessa, työehtosopimusten noudattamisessa sekä eettisessä ja lakien mukaisessa toiminnassa.

Vastaavuus

Vastaavuus tarkoittaa sitä, että rakentaminen suoritetaan sovittujen suunnitelmien ja asiakirjojen mukaan. Rakennuksen on vastattava lain säädöksiä ja laadittuja suunnitelmia. Esimerkiksi asuntoja myytäessä laaditaan esite. Esitteessä on annettava riittävät tiedot asuntojen ostajille, jonka perusteella ostaja tekee ostopäätöksen. Rakentamisessa käytettävien materiaalien ja muiden ominaisuuksien on vastattava sitä, mitä niistä on kerrottu asuntojen ostajille. Markkinoinnissa oleellinen asiakirja on myyntiesite, jonka perusteella ostajat tekevät ostopäätöksiä. Tämän johdosta on varottava puutteellisen tai väärän tiedon antamista ostajille myöhempien riitaisuuksien välttämiseksi. (Saarenpää 2010)

Ekologisuus

Ekologisuus on noussut yhä tärkeämmäksi laatuarvioinnissa. Rakentamisessa puhutaan yleisesti elinkaari-ajattelusta. Rakentamisen hyvää laatua arvioidaan yhä enemmän ekologisuuden perusteella. Saarenpään (2010) mukaan ekologinen toiminta sisältää ympäristövaikutusten arvioinnin ja suunnittelun siten, että ekologinen tarkastelu on suunnittelussa mukana. Kun rakentamisen ympäristövaikutukset huomioidaan jo suunnittelussa kestävän kehityksen periaatteiden mukaan, voidaan puhua ekologisuuteen tähtäävästä toiminnasta. Ekologisuuteen sisältyy tavoitteena vähentää luonnonvarojen käyttöä ja ympäristön kuormitusta. Tavoitteena on oltava kestävä kehitys. Ekologisen toiminnan merkitys kasvaa koko ajan. Sen erityinen huomioiminen saattaa muodostua yritysten menestystekijäksi toteaa Saarenpää.

Transsendentaalisuus

Tämä tarkoittaa asiakkaalle odottamatonta mielihyvän ja tyydytyksen kokemusta. Hyvässä rakentamisessa on mahdollisuus saada asiakkaalle odottamaton mielihyvän kokemus (Saarenpää 2010). Silénin (2001) mukaan mielihyvä mahdollistaa markkinointiin lisäarvoa, sillä silloin asiakkaat suosittelevat myös muille yhteistyötä kyseisen rakennustyön tekijän kanssa. Laadun perusominaisuuksien lisäksi hyvään laatuun kuuluu sellaisia ominaisuuksia, jotka yhdessä toteutuessaan aikaansaavat hyvän kokonaislaadun. Nämä laadun ominaisuudet ovat sellaisia, jotka asiakas kokee laadukkaiksi sekä mielihyvää ja tyydytystä tuottaviksi. Niiden toteutuminen johtaa transsendentaaliseen kokemukseen. Ne ovat kokonaislaadussa sellaisia osia, jotka yhdessä laadun perusominaisuuksien kanssa täyttää mahdollisimman hyvin hyvän laadun kriteerit. Transsendentaalinen laatukokemus tuo hyvään laatuun lisäarvoa.

Transsendentaalinen toiminta voidaan nähdä edustavan laadun ja laatutoiminnan World class-tasoa, jossa laatukehitys on keskittynyt asiakkaiden ilahduttamiseen sekä heidän toiveidensa ja tarpeidensa toteuttamiseen. Transsendentaalisuus täydentää laatuominaisuuksia täydellisen tyytyväisyyden ja mielihyvän tasolle toteaa Silén (2001).

3.2.3 Rakentamisen laatu Suomen rakentamismääräysten mukaan

Suomen rakennustoimintaa ohjaa keskeisimmiltä osiltaan maankäyttö- ja rakennuslaki. Vuoden 2000 alussa tuli voimaan uusi maankäyttö- ja rakennuslaki (132/1999) ja maankäyttö- ja rakennusasetus (895/1999). Lisäksi rakentamiseen vaikuttaa muu lainsäädäntö ja säädökset. Tällaisia ovat kiinteistöihin, yhdyskuntatekniikkaan, ympäristön- ja luonnonsuojeluun, rakennussuojeluun, rakennuttajan vastuuseen, kuluttajasuojaan sekä hallintoon liittyvät lait ja säädökset. (Mutalahti 2000)

Suomen rakennusmääräyskokoelmassa (A1) todetaan myös, että rakennushankkeeseen ryhtyvän on huolehdittava säädösten ja määräysten mukaisesta suunnittelusta ja rakentamisesta sekä myönnetyn rakennusluvan ehtojen noudattamisesta. Hänellä tulee olla riittävät edellytykset rakennustyön toteuttamiseen sekä olla käytettävissään päteviä henkilöitä. Hankkeeseen ryhtyvällä on erityinen huolehtimisvelvollisuus rakentamisen hyvästä lopputuloksesta.

Määräysten ja ohjeiden eroa on pyritty selventämään typografisin keinoin (Jääskeläinen & Syrjänen 2003). Ainoastaan varsinaiset määräykset ovat velvoittavia. Ohjeissa esitetyt ratkaisut voidaan kuitenkin korvata jollakin muulla samaan lopputulokseen johtavalla ratkaisulla. Mikäli joistakin asiasta ei ole julkaistu erityistä ohjetta, niiden toteutuksessa noudetaan hyvää rakennustapaa (Syrjänen 1999; Mutalahti 2000).

Rakentamismääräykset ovat riippumattomia siitä tarvitaanko rakennuslupaa vai ei. Niitä noudatetaan kaikessa uudessa rakentamisessa (Syrjänen 1999; Jääskeläinen & Syrjänen 2003). Sen sijaan rakennuksen korjaus- ja muutostöissä määräyksiä sovelletaan, ellei määräyksissä nimenomaisesti määrätä toisin, vain jos toimenpiteen laatu ja laajuus sekä rakennuksen tai sen osan mahdollisesti muutettava käytötapa edellyttävät. (Mutalahti 2000)

Saarenpää (2010) on tutkinut väitöstyössään laajasti Suomen rakennusmääräyksiä. Hän toteaa, samoin kuin edelliset (Syrjänen 1999; Mutalahti 2000; Jääskeläinen & Syrjänen 2003), että Suomen rakentamismääräyskokoelma sisältää täydentäviä säännöksiä ja ohjeita maankäyttö- ja rakennuslakiin sekä asetukseen. Asetuksena annetut ja Suomen rakentamismääräyskokoelmaan kootut rakentamista koskevat säännökset ovat velvoittavia. Ministeriön antamat ohjeet sen sijaan eivät ole velvoittavia. Tarkemmat rakentamista koskevat säännökset ja ohjeet on koottu Suomen rakentamismääräyskokoelmaan. Säädöksiä noudatetaan huomioiden rakennuksen ominaisuudet ja erityispiirteet. Rakennustuotteen laadun kelpoisuus rakentamisessa kuvataan CE-merkinnällä, mikäli rakennustuote kuuluu tuotestandardin soveltamisalaan.

3.2.4 Rakentamisen laatu Suomessa

Rakentamisen laatua Suomessa ei pidetä erityisen hyvänä ja tämän johdosta rakennusalan laatuimago ei ole hyvä. Laatuheikkoudet ovat kohdistuneet lähinnä asuntotuotannon viimeistely- ja kosteusongelmiin, jolloin asuntojen ostajat ovat olleet tyytymättömiä hankkimansa asunnon laatuun (Saarenpää 2010). Myös lukuisat riidat oikeudessa osoittavat, että rakentamisessa on paljon laatuongelmia (Keinänen 2009).

Koskenvesa et al. (2015) mukaan rakentamisen laatuun vaikuttavat urakoitsijoiden lisäksi hankkeen lukuisat eri osapuolet, kuten viranomaiset, tilaajat, rakennuttajat, suunnittelijat sekä rakennuksen ylläpitäjät. Heidän mukaan hyvän teknisen laadun perustana ovat riittävä ammattiosaaminen, edellytysten luominen laadun tuottamiselle ja tahto tehdä laadukkaasti.

Myös suoritettut laatuselvitykset ovat kritisoineet laatua (Silén 1997). Rakentamisessa pyritään kustannustehokkaaseen toimintaan, jonka johdosta aiheutuu laatuongelmia. Osa riidoista saattaa selittyä myös osapuolten erilaisista laatu näkemyksistä. Tämän vuoksi laatu määritteet tulisi olla yksiselitteisiä ja laadusta viestintä selkeää toteaa Keinänen (2009).

Saarenpää (2010) on väitöstutkimuksessaan lähestynyt maamme rakentamisen teknistä laatua rakennusmääräysten valossa. Rakennustoimintaa maassamme ohjaa maankäyttö- ja rakennuslaki sekä lukuisat muut määräykset ja normit. Saarenpään mukaan määräysten mukaan rakennettaessa laadun pitäisi olla kelvollista. Kuitenkin valmiissa tuotteessa on todettu laatuongelmia. Asuntojen tuottajilla ja asuntojen käyttäjillä on mahdollisesti erilaiset laatu näkemykset, sillä laatu kokemus on subjektiivista. Rakentamista ohjaa lainsäädäntö ja lukuisat muut määräykset. Mikäli tuottajien ja käyttäjien näkemykset eivät kohtaa, niin ”onko syy rakennusmääräyksissä, jotka eivät vastaa käyttäjien odotuksia hyvästä laadusta, vai haluavatko käyttäjät määräyksiä parempaa laatua?” kysyy Saarenpää.

Myös Pekkanen (2005) käsittelee rakentamisosapuolten erilaisia laatu näkemyksiä. Hänen mukaan perinteisesti rakennustuotanto on projektiluonteista. Tällöin hankkeet ovat usein kertaluonteisia, jolloin osapuolet vaihtuvat usein ja toteutusorganisaatioiden kokoonpanot muuttuvat. Projektien erilaisuudet ja osapuolten vaihtumiset aiheuttavat haasteita rakentamisen hyvälle laadulle. Erityisesti asuntorakentamiskohteissa saattaa olla kymmeniä osapuolia

asunnon ostajat mukaan lukien. Näillä kaikilla saattaa olla omat yksilöllinen laatuvaatimuksensa ja omat yksilölliset laatuarvioinnit. Nämä tilanteet johtavat herkästi kritiikin esittämiseen ja riitaisuuksiin.

Silén (1997) kritisoi, että maassamme rakennusosalalla ei ymmärretä asiakaspalvelun tärkeyttä, vaikka asuntotuotannossa asuntojen ostajat ovat suuri asiakasryhmä. Myös Pekkanen (2005) toteaa, että asuntotuotanto on ymmärrettävä asiakkaiden palveluna, jossa pyritään tarjoamaan asuntoja tarvitseville mahdollisimman hyvällä hinta-laatusuhteella. Yrityksen asiakassuuntautunut toiminta ei vähennä kuitenkaan tuotteen teknisten ominaisuuksien merkitystä. Se luo vain uuden vuorovaikutusulottuvuuden lisää tilaajan ja palvelun tarjoajan väliseen suhteeseen. Rakentamistoiminta tulee nähdä entistä enemmän palvelun tuottajana. Tällöin asiakaslähtöisyys tulee olla kaikkea toimintaa ohjaava peruste.

Silén myös (2001) toteaa, että merkittää kilpailu- ja kustannusetua tarjoaa hyvä laatu ja laadukas toiminta. Organisaation korkeatasoisessa lautoiminnassa keskeistä on monipuolinen ja virheetön osaaminen sekä tuotanto. Jos yrityksen osaaminen ja kyvykkyys on kehittynyt sellaiselle tasolle, joita kilpailijoiden on vaikea seurata, aiheuttaa tämä tärkeän kilpailuedun. Kilpailijoille jää tällöin vain seurailijan rooli. Seurailija on aina kehityksen jäljessä.

Pekkanen (2005) on myös käsitellyt rakentamisen laatua kilpailukyyn ja kustannusten näkökulmasta. Hänen mukaan kilpailukyky rakennuskliesterissa perustuu tyypillisesti tuotannon tehokkuuteen, sillä ostajille hinta on yleinen määräävä valintaperuste. Tällöin tavoitteena on ollut tuottaa samaa laatutasoa kilpailijoita alhaisemmilla kustannuksilla ja tämän seurauksena alhaisemmalla myyntihinnalla. Kuitenkin kokonaislaatu on vastattava asiakkaiden tarpeita, jolloin asiakaslähtöinen toiminta voi tuoda merkittävän kilpailuedun. Tällöin on mahdollista erottua kilpailijoista tuomalla asiakkaille lisäarvoa joko tuotteen ominaisuuksilla, palvelulla tai muulla tavoin, jolloin siitä on myös mahdollisuus saada parempi hinta. Tämä puolestaan on sidoksissa yritystoiminnan kannattavuuteen.

Kärnä et al. (2007) ovat myös käsitelleet rakennusyritysten toimintaa laajentuvana palveluiden tuottajina sekä elinkaari-ajattelun näkökulmasta. Rakennusalan yritysten kilpailutekijöiksi hinnan lisäksi ovat nousemassa yhteistyö- ja palvelukyky sekä rakennuksen käyttöön ja ylläpitoon liittyvät palvelut. Tällöin hyvällä palvelukyvyllä ja kokonaispalvelulla pyritään erottumaan muista kilpailijoista. Kehittyneimmät yritykset ovat panostamassa rakennuksen elinkaaren aikaiseen ylläpitoon ja muiden palveluiden tuottamiseen.

Myös Pekkanen (2005) on käsitellyt rakentamisen asiakkuuksien muutosta yhteistyö- ja palvelukyyn näkökulmasta. Hän toteaa, että rakennusosalalla muuttuneet toimintatavat edellyttävät tiivistä yhteistyötä osapuolten kesken. Tällöin korostuu osapuolten välinen vuorovaikutus ja luottamus, jotka ovat välttämättömiä edellytyksiä asiakaslähtöisessä toiminnassa.

3.2.5 Yhteenveto

Rakentamisen laatuajattelu on muuttunut teknisen laadun toteuttamisesta asiakkaita palvelevaan laatuajatteluun. Palvelevassa laatu-ajattelussa asiakkaan tarpeet pyritään tyydyttämään

sekä myös ennakoimaan tulevat tarpeet. Tällöin painotetaan hyvän teknisen laadun ohella asiakkaiden huomioimista ja asiakkaiden tarpeiden tyydyttämistä. (Siltaloppi 2015)

Asiakassuuntautuneisuuden keskeisinä ominaisuuksina ovat asiakkaan tarpeiden ennakointi ja niistä huolehtiminen, jolloin esimerkiksi perustajaurakoinnissa asiakkaiden tarpeiden ennakointi alkaa jo rakennuspaikan valinnalla (Saarenpää 2010). Tällöin urakoitsija ennakoi ostajaryhmät jo rakennuspaikkavalinnalla ja urakoitsija toimii asiakkaittensa lukuun teke-mällä valintoja heidän puolesta. Tällöin valintaperusteisiin vaikuttavat esimerkiksi ihmisten erilaiset elämäntilanteet ja asumisen tarpeet. Saarenpään myös toteaa, että rakennusmääräys-ten mukaan rakennettaessa laadun pitäisi olla kelvollista. Näin kuitenkin ei käytännössä ole, sillä tuottajien ja käyttäjien näkemykset hyvästä laadusta eivät aina kohtaa.

Ventovuori et al. (2002) toteavat, että rakennushanke on monitasoinen kokonaisuus, jossa useat osapuolet toimivat yhtäaikaaisesti. Rakentamisessa useiden osapuolten yhtäaikainen toi-minta poikkeaa hyödykkeiden tuotannosta, sillä rakennushankkeen toiminta ja vuorovaikutus tapahtuu osapuolten välillä useilla eri tasoilla ja yhtäaikaisesti. Tämä asettaa erityisiä haas-teita rakennushankkeen viestinnälle ja laadulle. Ongelmana on asiakastarpeiden hidas kulku asiakasketjun eri osien välillä ja tiedon mahdollinen vääristyminen matkan aikana.

Kankainen & Junnonen (2001) toteavat useiden tekijöiden vaikuttavat laadun lopputulok-seen. Käytännössä kuitenkin rakentamisen laatuun vaikuttaa kaksi keskeistä tekijää. Ensimmäkin rakentamisen kokonaislaatu muodostuu tuotteen ja toiminnan laadusta. Toiseksi laa-tuun vaikuttaa aina ympäristö- ja yhteiskunnalliset tekijät sekä viranomaismenettelyt. Mikäli osapuolilla ei ole yhteistä näkemystä tuotteen ja toiminnan lopputuloksesta sekä asetetuista vaatimuksista, ei yhteistä ymmärrystä rakennushankkeen lopputuloksesta synny.

Gale (1994) on käsitellyt rakentamisen laatua arvokeskeisesti. Korkealaatuinen tuote saadaan yleensä korkeammalla hinnalla. Asiakas ostaa tuotteen tällöin arvon perusteella, jossa mää-rittely tapahtuu hinta-laatu-suhteella. Tällaisessa tilanteessa hinta ei ole ostajan yksinomai-nen valintaperuste, vaan valintaan vaikuttaa myös ostajan yksilölliset perusteet.

Silén (2001) toteaa, että merkittäviä kustannusetuja ja sen johdosta kilpailuetua tarjoaa hyvä laatu ja laadukas toiminta. Organisaation korkeatasoisessa laatutoiminnassa keskeistä on mo-nipuolinen ja virheetön osaaminen kaikissa toiminnoissa.

Maankäyttö- ja rakennuslaki (1999) edellyttää rakennuksen ja rakennusmateriaalien pitkäai-kaislaadun huomioimista suunnittelussa ja rakentamisessa. Rakennuksen tulee täyttää asete-tut vaateet koko oletetun käyttöiän ajan. Vuorisen (2013) mukaan kestävä ja hyvä rakenta-minen tuottaa pitkäikäisiä ja energiatehokkaita rakennuksia ja rakenteita. Ammattitaitoisella ja hyvällä suunnittelulla, toimivilla teknisillä ratkaisuilla ja huolellisella toteutuksella on olennainen merkitys kestävän rakentamisen tavoitteiden saavuttamisessa.

3.3 Konfliktit

Konflikteja on lähestytty monista eri tieteenaloista käsin ja konflikti – termi on määritelty useilla eri tavoilla. Konflikti voidaan nähdä myös prosessina. Siitä näkökulmasta katsottuna konflikti voidaan määritellä prosessiksi, joka käynnistyy, kun joku kokee jonkun toisen haittaavaan omia intressejään, uskomuksiaan, toimintatapojaan tai arvojaan.

Laatu, kritiikki ja konfliktit ovat läheisessä yhteydessä toistensa kanssa ja liittyvät usein toisiinsa. Laatuun perustuva kritiikki voi johtaa konfliktiin. Usein konflikteilla on tapana eskaloitua, jolloin pienenä alkanut konflikti alkaa laajeta ja muuttaa muotoaan.

Seuraavassa konflikteja käsitellään yksilöiden ja yritysten välisinä sekä erikseen rakennus-alaa koskevinä.

3.3.1 Konfliktien määritelmiä

Konfliktilla tarkoitetaan Nykysuomen sanakirjan (Sadeniemi 2002) mukaan *selkkausta, (risti)riitaa tai rettelöä*. Konfliktit voivat kärjistyä, niihin voidaan joutua ja niitä voi yrittää välttää. Konfliktin käsite on lähellä riidan, ristiriidan ja kiistan käsitteitä. *Ristiriidalla* tarkoitetaan *yhteensopimattomuutta, vastakkaisuutta, riitaisuutta, kollisiota, erimielisyyttä, selkkausta tai konfliktia*. Kiistan määritelmä on lievempi kuin konfliktin. Kiistalla tarkoitetaan *erimielisyyttä, väittelyä, polemiikkia, kinaa, toraa tai riitaa*. Riidan vastakohtia ovat *sopu, sovinto ja rauha*. Ristiriidattomuus merkitsee *selvää, varmaa tai sopusointuista*.

Turtian (2001) sivistyssanakirjassa konfliktilla (lat. conflictus, 'törmätä yhteen') tarkoitetaan ristiriitaa, riitaa, selkkausta tai erisuuntaisten tai toisensa poissulkevien tendenssien, tarpeiden tai pyrkimysten yhtäkaaisvaikutusta ja henkilön tilaa näiden vaikuttaessa.

Wall & Callister (1995) määrittelee konfliktin prosessina: *"Konflikti on prosessi, jossa osapuoli havaitsee, että hänen intressejään vastustetaan tai toinen osapuoli vaikuttaa niihin negatiivisesti."*

Konflikti voidaan määritellä myös luonnolliseksi osaksi ryhmien ongelmanratkaisu- tai päätöksentekoprosessia (Peltonen & Villanen 2004). Konflikteja pidetään normaalina asiana ihmisten välisissä vuorovaikutuksissa (Ervasti 2005a).

3.3.2 Konfliktien ominaisuuksia

Kaikissa konflikteissa on tiettyjä yhtäläisyyksiä. Ensinnäkin konfliktissa on oltava vähintään kaksi osapuolta. Toiseksi jokainen konflikti koostuu sarjasta toisiinsa kytkeytyviä tapahtumia ja kolmanneksi toisen osapuolen on jollain tavoin vastustettava toista osapuolta, jotta konflikti pääsee syntymään. (Pondy 1967; Wall & Callister 1995)

Konflikti vaatii syntyäkseen vastakkaisen mielipiteen ilmaisemisen toiselle osapuolelle (Wall & Callister 1995). Vastakkaiset mielipiteet voivat tarkoittaa puuttumisena toisen osapuolen tavoitteisiin, arvoihin, tavaroihin, välittämisiin, pyrkimyksiin, toiveisiin tai toimiin (Thomas 1992) tai se voi tarkoittaa toisen osapuolen toiminnan häiritsemistä, keskeyttämistä tai estämistä (Deutsch 1973).

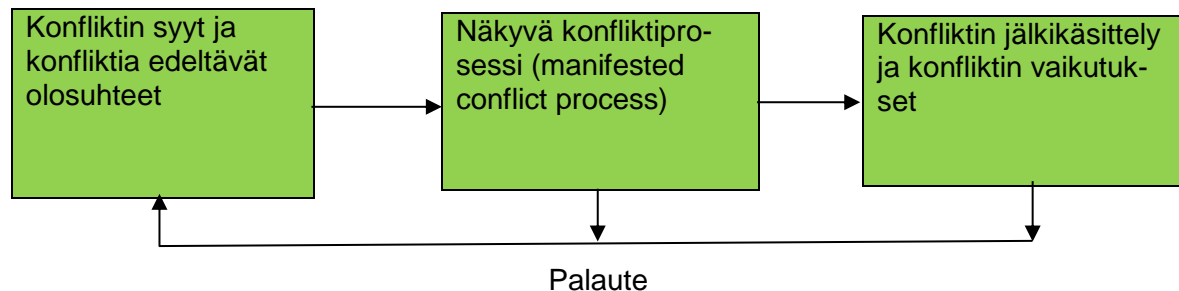
Konfliktit ovat prosesseja, jotka muodostuvat tapahtumista, jotka puolestaan alkavat jostain riitapotentialia omaavasta lähtökohdasta (Pondy 1967). Konfliktin osapuolten käytös voi sisältää myös riitaa laajentavia ominaisuuksia (Thomas 1988).

Rossin (1993) mukaan konfliktit saavat aikaan syviä tunteita tilanteissa, jotka ovat ristiriitaisia ja usein jäsentymättömiä. Konfliktin tulkinta on tärkeä tekijä konfliktitilanteiden käyttäytymisessä. Yleensä erimielisyyden osapuolet luulevat pystyvänsä kertomaan tarkasti, mistä erimielisyydessä on kyse. Kuitenkin tämä oletamus on osoittautunut usein harhaksi. Osapuolet eivät aina ole edes samaa mieltä konfliktin kohteesta eikä siitä, koska se on alkanut, ja ketä se koskettaa. Konfliktin kestäessä kohde, osapuolet ja tavoitteet voivat muuttua toteaa Ross (1993).

3.3.3 Konfliktien dynamiikka ja vaiheet

Konfliktit kehittyvät prosesseina ja muuttavat konfliktiprosessissa muotoaan (Vorster 1993; Wall & Callister 1995; Gould et al. 1999; Schmidt & Tannebaum 2000, Pondy 1967). Konfliktteja on tarkasteltava ajassa tapahtuvina prosesseina, sillä muuten niitä ei voida ymmärtää (Peltonen & Villanen 2004).

Wall & Callisterin (1995) mukaan konfliktiprosessi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen (kuva 8). Näitä ovat konflikteja edeltävät olosuhteet, varsinainen näkyvä konfliktiprosessi sekä konfliktin jälkikäsittely ja konfliktin vaikutukset.



Kuva 8. Konfliktisyklin geneerinen malli (Wall & Callister 1995).

Konfliktin kehittyminen voidaan selittää myös viisivaiheisena ilmiönä Schmidt & Tannebaumin (2000) mukaan:

1. Aavistus

Osapuoli aavistaa, että käsillä oleva asia saattaa aiheuttaa erimielisyyttä.

2. Julkaisematon erimielisyys

Riidan syntyminen ennustetaan ja siitä keskustellaan luotettujen ihmisten kanssa.

3. Keskustelu

Eriävät mielipiteet esitetään vastapuolelle. Tällöin muodostetaan alustavat kannat ja asia tutkitaan tarkasti.

4. Avoin erimielisyys

Kannanotot muuttuvat selkeiksi ja osapuolet ilmaisevat kantansa vastapuolelle.

5. Avoin riita

Osapuolet pitäytyvät kannoissaan. Omien näkemysten tueksi ja vastapuolen kumoamiseksi haetaan perusteita. Lopputulos haetaan voiton, häviämisen tai kompromissin avulla.

Jokaisen konfliktin kehittymiseen vaikuttavat monimutkaiset yhdistelmät tapahtumaa edeltävistä ja siihen liittyvistä asioista sekä tapahtumiin liittyvät ympäristötekijät. Myös aikaisemmat konfliktit voivat olla uusien konfliktien syyt etenkin silloin, jos osapuolet ovat samat (Pondy 1967). Ervastin (2005a) mukaan konfliktilla ei ole ennakolta mitään valmista muotoa ennen niiden käsittelyä, vaan konflikteja luodaan ja muokataan niitä käsiteltäessä. Konfliktien uudelleen muotoilun yhteydessä niiden luonne usein muuttuu, joka on tyypillistä konfliktin siirtyessä oikeuskäsittelyyn.

Konflikti syntyy osapuolen vääryyden kokemisen tunteen kehittyessä riidaksi. Kun konflikti saa juridisen muodon, se joudutaan purkamaan takaisin alkuosiinsa ja ratkaisemaan alkupeiräisellä tasolla. Ulkopuolisen tahon tehtävänä on tällä tavoin purkaa konflikti ja saada osapuolet kommunikoimaan toistensa kanssa tavoitteena saada molempia osapuolia tyydyttävän ratkaisu toteaa Ervasti (2005a).

3.3.4 Konfliktien syyt

Konflikti voi laajentua tai supistua useissa erilaisissa yhteyksissä ja toimien syklisesti. Konfliktin syntymiseen on monia syitä, joten sitä on yleensä vaikea kontrolloida. Konflikti kehittyy usein piilevänä. Se voi kehittyä itsenäisesti tai ihmisten välisissä suhteissa. Konflikti voi myös käyttää piilevästi sosiaalisia verkostoja hyväkseen toteavat Wall & Callister (1995).

Mikäli tiedetään, miksi konflikti esiintyy, on sen hallinta mahdollista (Kerzner 2006). Wall & Callisterin (1995) mukaan konfliktit johtuvat ensinnäkin osapuolten yksilöllisistä ominaisuuksista sekä arvoista ja tavoitteista. Toiseksi konfliktin syntyminen liittyy osapuolten suhteisiin ja kommunikaatioon liittyviin asioihin. Kolmanneksi asiat voivat olla monimutkaisia ja epäselviä, sekä myös periaatteellisia, jonka johdosta syntyy erimielisyyttä.

Keskeisimmät konfliktien syyt liittyvät Pondyn (1967) mukaan osapuolten välisiin keskinäisiin suhteisiin ja kommunikointiongelmiin. Yleensä aluksi esiintyy epäluottamusta toisia kohtaan ja sen jälkeen kommunikaatioon liittyviä ongelmia. Myös tärkeinä ovat käyttäytymiseen ja vuorovaikutukseen liittyvät tekijät. Lopuksi kuitenkin keskeistä on varsinaisten riidanalaisten asioiden vaikutus konfliktin kulkuun.

Persoonalliset ominaisuudet voivat olla myös syynä konfliktiin (Wall & Blum 1991). Henkilön omilla arvoilla ja tavoitteilla on vaikutus konfliktin syntymiseen. Jos henkilö asettaa tavoitteet korkealle, on hän herkkä altistumaan konflikteihin toisten kanssa. Myös tavoitteista jyrkästi kiinni pitäminen voi synnyttää konflikteja (Pruitt & Rubin 1986). Mikäli osapuolet ovat toisistaan riippuvaisia, aiheuttaa toisen osapuolen tavoitteen saavuttaminen yleensä konfliktin. Tällöin tavoite saavutetaan toisen osapuolen kustannuksella (Coombs & Avrunin 1988). Myös mielentilat, kuten stressi ja suuttumus voivat aiheuttaa konfliktin (Wall & Callister 1995).

Fincham & Rhodesin (2005) mukaan organisaatiot luodaan ja niitä johdetaan sillä olettamalla, että ihmiset toimivat rationaalisesti. Tämä näkemys ei kuitenkaan toteudu käytännössä, sillä eri henkilöt ja etenkin ryhmät voivat toimia toisiaan vastaan vääristäen todellisuutta sekä täysin rationaalisen ajattelun vastaisesti. Tämä voi tapahtua usein tiedostamatta, eivätkä asianosaiset sisäistä, että heidän käytöksellään voi olla tuhoisia vaikutuksia ympäristöönsä. Ihmiset itse uskovat usein aivan päinvastaista.

Havaintoihimme käytämme omia erilaisia oletuksia ja ajatuksia, joten emme ole pelkästään ulkopuolisen tiedon vastaanottajia toteavat Gill & Johnson (2002). Heidän mukaan omat oletuksemme ja ajatuksemme antavat painoarvoa joillekin asioille enemmän kuin toisille asioille. Nämä tulkintamme, jotka voivat olla automaattisen nopeita ja tiedostamattomia vaikuttavat asioiden tulkintoihimme. Täysin neutraalia tulkintaa riita-asiassa ei ole olemassakaan.

Deutschin (1973) mukaan riitaisuudet saattavat johtua myös siitä, että osapuolen toimet kohdistuvat toisen osapuolen tärkeisiin mieltymyksiin, arkoihin asioihin tai herkkätunteisuuteen. Konfliktitilanteissa on syytä välttää riitojen kohdistamista osapuolien herkkyyksien tai mieltymysten alueelle samaan aikaan muun konfliktin kanssa. Mikäli kuitenkin arat asiat tulevat mukaan on ensisijainen ongelma ratkaistava ensin toteaa Deutsch (1973).

Luottamuksen merkitys konfliktien välttämiseksi

Morgan & Huntin (1994) mukaan verkostojen välinen luottamus vähentää konflikteja, lisää sitoutumista ja luo yhteistyötä. Luottamus on keskeinen tekijä, jotta yhteistyö ryhmän tai henkilöiden kesken on mahdollista (Costa et al. 2001). Yhteistyön ilmapiirissä osapuolet pyr-

kivät tavoitteittensa saavuttamiseksi parantamaan myös muiden mahdollisuuksia omien tavoitteittensa saavuttamiseksi. Vastakkainasettelun ilmapiirissä osapuolet sen sijaan pyrkivät parantamaan omia saavutuksiaan muiden osapuolten kustannuksella (Deutsch 1973).

Mäkipeska & Niemelän (2005) mukaan luottamuksen perusteena voi olla keskinäinen joko juridinen tai psykologinen sopimus. Tällöin psykologinen sopimus tarkoittaa odotuksia toista osapuolta kohtaan joko suullisesti sovittuina tai ns. hiljaisina sopimuksina. Luottamus perustuu vastavuoroisuuteen, rehellisyyteen ja avoimuuteen sekä yhteisiin tavoitteisiin sitoutumisenä. Tällöin vallitsee keskinäinen arvostus ja kunnioitus. Näillä tekijöillä muodostunut luottamus saa aikaan ennustettavuutta sekä luo turvallisuutta ja varmuutta.

Pohjonen et. al. (2002) toteavat, että mikäli sopimussuhteen lähtökohtana on luottamus, voidaan välttää ristirii-toja. Jatkuva yhteistyösuhteessa olevien riitojen käsittelyssä tavoitteena tulisi olla, että ei osoiteta voittajaa eikä häviäjää. Mikäli kuitenkin yhteistyösuhteessa vallitsee epäluottamus, johtaa se herkästi konflikteihin. Luottamus rakennetaan hitaasti ja asteittain. Se menetetään kuitenkin nopeasti. Erittäin vaikea on palauttaa menetettyä luottamusta. Luottamuksen menetykseen riittää vain joku yksittäinen asia, jolloin yhteistyösuhte voi johtaa epäluottamukseen toisiaan kohtaan (Mäkipeska & Niemelä 2005).

Yhteiset tavoitteet ovat perusteina menestykselliseen ja luottamukselliseen yhteistyöhön. Luottamuksen muodostumisessa keskeistä on selkeä viestintä. Liian vähäinen viestintä voi johtaa muiden tietämättömyyteen ja tämän johdosta konflikteihin (Pondy 1967; Deutsch 1973). Toisaalta myös liian paljon viestintää voi aiheuttaa väärinymmärrysten johdosta johtaa konflikteihin. Usein myös tulkinnat toisen sanoista, ilmauksista, kehon kielestä ja puheesta saattavat johtaa konflikteihin (Thomas & Pondy 1977). Väärinymmärrystä ja konflikteja voi saada aikaan myös henkilökohtaiset vaikeudet tai jostain ulkoisesta syystä johtuvat henkilön ärtyisyydet (Wall & Callister 1995).

Riitojen perusteiden monimutkaisuus

Useiden konfliktien perusteina ovat koetut faktat, saatu informaatio sekä tietoon tai uskomukseen perustuva todellisuus. Konflikti voi syntyä kahden ihmisen havainnoista samasta asiasta eri tavoin (Deutsch 1973). Asiat eivät muutu objektiivisesti konfliktin seurauksena. Subjektiivisesti tarkasteltuna yksinkertaisista asioista tulee vaikeita, mikäli ihmiset tai ryhmät ajautuvat konfliktiin. Jotkut asiat saattavat aiheuttaa lisää uusia riita-asioita. Itsestään selviä asioita aletaan ymmärtää väärin, ja helposti sovittavat asiat muodostuvat periaatteelliseksi (Wall & Callister 1995).

Yksilöiden välillä on eroja siinä, mitä pidetään totena. Aivan selvissä faktoissakin voi olla tulkintaeroja eri ihmisten välillä (Berger & Luckmann 1966). Kunkin totuus määrittyy yksilöllisesti sellaisten kokemusten ja ymmärryksen kautta, jotka yksilö kokee ollessaan vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Sosiaaliset ympäristöt tai organisaatiot eivät sisällä lopullista totuutta, vaan totuus määräytyy kunkin kokemana totuutena (Jashapara 2004).

Konfliktien syinä ovat usein resurssit: raha, aika, tila, työvoima ja omaisuus. Myös valta, arvostus ja henkilökohtaiset kysymykset voivat olla konfliktien perusteina. Mikäli resursseja ei voida jakaa, ja jos osapuolet pyrkivät saamaan oikeuden näihin, saattaa tilanne johtaa konfliktiin. Mikäli osapuolet ovat sidoksissa kyseisiin resursseihin, on konflikti vaikeasti ratkaistavissa (Deutsch 1973). Vaikka resurssit ovat yleinen konfliktien syy, niin kuitenkin kaikkein tuhoisimmat konfliktit syntyvät henkilöristiriidoista (Kerzner 2006).

3.3.5 Konfliktien ratkaiseminen

Siinä vaiheessa vasta, kun konflikti muodostuu tiedostetuksi, sitä voidaan ryhtyä ratkaisuun. Sitä voidaan ratkoa joko osapuolten tai kolmannen osapuolen toimesta. (Wall & Calister 1995)

Konflikteja voidaan ratkaista esimerkiksi voiman osoittamisella, oikeudenkäynneillä, neuvotteluin, sovitteluin tai siten, että jompi kumpi osapuoli vetäytyy (Leinonen 2004). Ongelmatilanteissa ryhmät käyttäytyvät tiedostamattaan kolmen mallin mukaisesti: *puolustaudu tai pakene, tukeutuminen johtajaan tai utopistiseen ratkaisuun uskomisen* (Fincham & Rhodes 2005). Organisaation tärkeimpiä tekijöitä riidanratkaisuissa on sen kyky rakentaa, ylläpitää ja osata käyttää eri riitatilanteissa kulloinkin soveltuvia käsittelytapoja (Pondy 1967).

Osapuolilla on yleensä viisi tapaa ratkaista erimielisyyksiä (Thomas 1988; Ock & Seung 2003; Leinonen 2004):

- *Osapuoli voi vältellä tilannetta tai vetäytyä siitä kokonaan (vetäytymisstrategia)*
- *Osapuoli voi antaa periksi ja mukautua tilanteeseen (mukautumisstrategia)*
- *Osapuoli voi ryhtyä taisteluun oman näkemyksensä ajamiseksi (taistelustrategia)*
- *Osapuoli voi yrittää ratkaista ristiriidan kaikkia osapuolia tyydyttävästi (yhteistyöstrategia)*
- *Osapuoli voi joustaa omasta näkemyksestä tai tavoitteesta (kompromissistrategia)*

Konfliktin luonteen perusteella valitaan kulloinkin paras ratkaisukeino. Erilaiset menetelmät eivät ole toisiaan poissulkevia, sillä vapaaehtoisesta menettelystä voidaan siirtyä viralliseen oikeuskäsittelyyn. Myös oikeuskäsittelyn yhteydessä on mahdollisuus vielä sopia asia. Konfliktitilanteissa käyttäytymiseen vaikuttavat monet asiat, kuten käytettävissä oleva aika sekä arvot ja tarpeet (Richbell 2000; Ervasti 2004). Useimmat konflikteista ratkaistaan samassa yhteydessä, kuin ne ovat syntyneetkin (Ervasti 2005a).

Konfliktin rakentava ratkaisu

Konfliktien luonteeseen kuuluu, että ne voivat olla joko hajottavia tai rakentavia. Hajottava se on silloin, kun osapuolet ovat tyytymättömiä lopputulokseen. Rakentava se on silloin, kun molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä ratkaisun tulokseen. Konflikteja tuskin pystytään välttämään, joten keskeistä on miten ne ratkaistaan. Konfliktin rakentava ratkaisu ei osoita voit-

tajaa eikä häviäjää. Tällöin ratkaisu on pyrittävä saamaan aikaan yhteistyössä siten, että erilaisten tulosten syntyminen on mahdollista (Deutsch 1973). Yhteistyön jatkumisen kannalta yhteinen ratkaisu on välttämätön. Mikäli konfliktia ei ratkaista rakentavasti, saattaa se aiheuttaa yhteistyön päättymisen (Ock & Seung 2003).

Deutschin (1973) mukaan konfliktien rakentava ratkaisu on erittäin tärkeää, sillä silloin niistä voivat osapuolet hyötyä merkittävästi. Koska konflikteja ei voida koskaan välttää, niin oleellista on, miten ne ratkaistaan. Konflikti on ratkaistavissa rakentavasti, kun siinä huomioidaan seuraavaa:

- *korostunut tietoisuus siitä, että ongelma esiintyy ja että se on ratkaistava*
- *monipuolisempi analyysi ongelmasta parantaa ratkaisun laatua*
- *tahot, jotka tuntevat ongelman, osallistuvat ongelman ratkaisemiseen ja voivat löytää innovatiivisia ratkaisuja*
- *osallistuminen vahvistaa ratkaisun hyväksymistä ja halua laittaa se täytäntöön*
- *kalliimmista ratkaisumenetelmistä syntyvät kustannukset jäävät toteutumatta*
- *osapuolet säilyttävät vaikutusmahdollisuutensa ratkaisuun*
- *umpikujan todennäköisyys pienenee*
- *lukkiutuneet neuvottelut voidaan avata uudelleen*
- *osapuolten välisistä tulevista toimenpiteistä voidaan sopia*
- *kunnioitus ja luottamus toista osapuolta kohtaan lisääntyy*

3.3.6 Rakennusalan konfliktit

Kaikessa rakentamisessa esiintyy ongelmia (Vorster 1993; Levin 1998; Oakes 2007). Rakentamisprosessin ominaisuuksiin kuuluu, että siinä on mukana paljon osapuolia ja ne ovat kytkeytyneenä toisiinsa. Tämän johdosta minkä tahansa osapuolen toiminnan ongelmat vaikuttavat todennäköisesti muiden osapuolten toimintaan (Fong & Tong 2005). Rakennusriidat syntyvät joko varsinaisessa rakentamisprosessissa tai rakentamisen jälkeisissä vastuissa, jolloin ne sisältävät yleensä useita eri asioita. Myös suunnitteluprosessit sisältävät paljon erilaisten ongelmien ratkaisuja ja monenlaisien riskien hallintaa toteavat Bramble et al. (1990).

Perinteisesti projektien riskejä on totuttu hallitsemaan kokemusperäisesti. Projektit ovat kuitenkin monimutkaistuneet ja tämän johdosta epävarmuustekijät lisääntyneet. Perinteisin riskinhallintamenetelmin ei riskejä enää voida hallita muuttuvissa rakennusprosesseissa (Perminova et al. 2007). Konflikteja syntyy herkästi, jos ongelma kohdistuu riskienhallintakentän ulkopuolelle ja jota ei ole pystytty ennakoimaan (Bramble 1990; Vorster 1993).

Rakennusalan konfliktien syyt voidaan koota kolmeen ryhmään konfliktien juurisyiden mukaan (Vorster1993; Groton 1997):

- 1. Projektin epävarmuustekijät, jotka johtuvat heikoista lähtötiedoista, ulkopuolisista tekijöistä ja projektin monimutkaisuudesta, mitkä voivat aiheuttaa muutoksia enemmän, kuin osapuolet otaksuivat.*
- 2. Rakennusprosessiin liittyvät ongelmat, kuten vääränlaiset urakkamuodot, heikko laajuuden määrittäminen, epärealistiset kustannus- tai aikatauluodotukset ja heikko laatu.*
- 3. Ihmisiin liittyvät ongelmat, jotka johtuvat puutteellisista ihmissuhdetaidoista, heikosta kommunikaatiosta, yhteistyön puutteesta ja epäeettisestä tai opportunistisesta käyttäytymisestä.*

Rakennusprojektissa tapahtuva kommunikaatio ja tiedon kulku ovat yleisiä syitä konflikteihin. Rakennusprojektien kommunikaatio on muita teollisuudenaloja vaikeampaa, koska kommunikaatiojärjestelmät luodaan yleensä vain yhtä projektia ja yhtä käyttöä varten. Järjestelmät ovat tämän vuoksi siten helpommin ongelmia aiheuttavia. Rakentaminen hoidetaan hajaantuneen alihankintaverkoston kautta, jolloin kommunikointiin sisältyy paljon erilaista tietoa ja ihmisten on opittava kulloisenkin projektin kommunikointitavat. Samaan aikaan on paljon kommunikaatiota eri organisaatioiden kanssa ja eri tasoilla. (Levin 1998; Ventovuori et al. 2002; Salminen 2005; Pekkanen 2005)

Rakennusprojektien läpimenoajat ovat lyhentyneet. Tähän ovat vaikuttaneet etenkin pitkälle esivalmistettujen tuotteiden käyttö ja kiinteistösjoiotusten tuottovaateet (Hartman 2003). Projektit ovat myös muuttuneet yhä monimutkaisemmiksi hallita kiinteistöjen teknisen kehityksen johdosta (Cheung 1999, Jaafari 2004, Fong & Tong 2005). Rakennusprojektien verkostoituneet toteutusmallit ovat lisänneet hallittavan tiedon ja rakentamisprosessin epäjatkuvuuskohtien määrää. Suurten ja erilaisten asioiden määrän johdosta, yhä vaikeammaksi ovat tulleet ennakkovarautumiset yllättäviin tilanteisiin. Parhaimmatkaan riskienhallintamenetelmät eivät poista yllättäviä tilanteita (Oakes 2007). Vaikka hanke olisi täysin onnistunut, niin siitä huolimatta hankkeeseen voi liittyä erimielisyyksiä (Levin 1998).

Keinäsen (2009) myös toteaa, että rakennusprojekteissa konfliktien välttäminen voi olla vaikeaa. Hänen mukaan rakennusprojektiin liittyy useita osapuolia, joten tämän johdosta rakennusala on herkkä konflikteille. Konfliktit syntyvät pääasiassa hankkeessa mukana olevien ihmisten välisistä ristiriidoista, osapuolten suhteista, kommunikaatio-ongelmista, asioiden epäselvyyksistä ja monimutkaisuuksista sekä periaatteellisuuksista. Ristiriitaisuudet koetaan yleensä negatiivisina, mutta tunnistamatta jäävät konfliktien rakentavat ominaisuudet.

3.3.7 Rakennusalan konfliktien ratkaisumenetelmiä

Tärkeä tekijä onnistuneeseen projektiin on joustava ja asiantunteva erimielisyyksien hallinta (Groton 1997; Levin 1998; Ock & Seung 2003). Ratkaisumenetelmät ovat menossa tuomiois-

tuinten ulkopuolella tapahtuviksi ratkaisuuksi. Kehitykseen on vaikuttanut yritysten tyytymättömyys tuomioistuinprosesseihin. Tuomioistuinratkaisut on koettu pitkiksi, kalliiksi ja laadultaan vaihteleviksi (Jahren & Dammeier 1990; Treacy 1995; Cheung 1999; Harmon 2003; Fong & Tong 2005; Ervasti 2004). Tämän johdosta tuomioistuinten ulkopuolella tapahtuva sovittelu riidan ratkaisemiseksi on todettu usein hyvin toimivaksi (Richbell 2008).

Rakennusalan konfliktien käsittelymenetelmät ovat: *neuvottelu, asiantuntijalausuntojen käyttö, vapaaehtoinen tai tuomioistuinsovittelu, välimiesmenettely tai oikeudenkäynti*. Rakennusalan erimielisyyksien ratkaisemisesta sovitaan yleensä sopimuksen riidanratkaisulausekkeessa. Rakennusurakan yleisten sopimusehtojen, YSE:n, mukainen riidanratkaisulauseke mahdollistaa vapaaehtoisen sopimisen, välimiesmenettelyn ja oikeuskäsittelyn. Myös yksityinen ja tuomioistuimessa tapahtuva sovittelu on mahdollinen. (YSE 1998)

Konfliktien käsittelymenetelmät voidaan jakaa ominaisuuksiensa mukaan kolmeen osaan (Lindfors 2005):

- *Neuvotteluun perustuvat (tavoitteena osapuolten omatoiminen sovinto)*
- *Sovitteluun perustuvat (sovinto tai suositus kolmannen avustuksella)*
- *Tuomioon perustuvat (päättös auktorisoidulta kolmannelta).*

Lindforsin (2005) mukaan konfliktin ratkaiseminen käynnistetään yleensä neuvottelupyynnöllä toiselle osapuolelle. Mikäli neuvotteluun ei saada sopimusta, voidaan asia viedä ulkopuolisen soviteltavaksi, välimiestuomioistuimeen tai oikeuskäsittelyyn. Neuvottelut ovat vapaaehtoisia, mutta muissa käsittelyissä noudatetaan määrämuotoista prosessia.

Ongelman ilmetessä eräänä menestyksellisenä riitaisuuden ratkaisukeinona on ongelman yhteinen ratkaisu. Tällöin riidan positiivinen ratkaisu vaikuttaa rakennusprosessin sujuvuuteen ja vaikuttaa hankkeen onnistumiseen (Kankainen 2004b; Pekkanen 2005). Kun ongelmia syntyy, on *kissa nostettava pöydälle*. Ongelmana suomalaisessa kulttuurissa on, että asiallisenkin reklamaatio koetaan usein vihamieliseksi. Reklamaation tavoitteena tulee kuitenkin olla, että yhdessä kiinnitetään huomiota asiaan ja katsotaan tilanne. Näin ei voida tehdä, mikäli ongelmaa ei nosteta esille (Kaikkonen 2016). Hankalissa tilanteissa tulee vastapuolta lähestyä pehmeästi ja pyrittävä juttelemaan kasvokkain. Sopiminen on kaupankäyntiä ja siten se on myös ymmärrettävä. Ongelmana urakkariidoissa on se, että vältetään keskusteluista vaikeista asioista ja siirretään ne mieluummin huomioon. *Luottamus on sitä, että on johdonmukainen ja urakan aikana riittävän ajoissa nostaa ongelmat esille toteaa* Ryyänen (2016).

Rudanko (2002) on esittänyt osapuolten suhteiden säilymisen tärkeäksi tekijäksi. Hänen mukaan asiakassuuntautuneessa toiminnassa tiukasta sopimusten tulkinnasta joudutaan riitatilanteissa tinkimään. Liikesuhteen jatkuvuus nähdään käytännön liiketoiminnassa tärkeämpänä tavoitteena, kuin sopimusten tarkka noudattaminen. Sopimusten tarkka soveltaminen mahdollisine oikeusriitoineen voi olla liiketoiminnan kannalta kohtalokasta ja voi vaikeuttaa liiketoiminnan jatkuvuutta yhteistyökumppanin kanssa

3.3.8 Konfliktien hyödyt ja haitat

Vaikka konflikti yleensä koetaan negatiiviseksi, niin sillä voi olla myös myönteisiä vaikutuksia. Tällaisia ovat esimerkiksi asioihin herääminen, vaihtoehtojen etsintä sekä perustelujen paraneminen. (Deutsch 1973; Galanes et al. 2004; Bucero 2007)

Konfliktin hyötyjä ja haittoja on esitetty kuvassa 9. Tavoitteena tulisi aina olla, että konflikteissa hyödyt olisivat haittoja merkittävimmät.

Konfliktin hyötyjä	Konfliktin haittoja
<ul style="list-style-type: none">Ryhmän jäsenet ymmärtävät paremmin toisiaan ja käsiteltävää aihetta.	<ul style="list-style-type: none">Konfliktit voivat aiheuttaa tyytymättömyyttä ja pahaa mieltä.
<ul style="list-style-type: none">Ryhmäläisten motivaatio lisääntyy, sillä konflikti vaatii aktiivista osallistumista käytävään keskusteluun.	<ul style="list-style-type: none">Koheesio voi kärsiä, mikäli konflikti esimerkiksi jatkuu liian pitkään tai sisältää henkilökohtaisia hyökkäyksiä.
<ul style="list-style-type: none">Päätösten laatu on korkea, koska päätöksiä punnitaan monilta eri näkökannoilta.	<ul style="list-style-type: none">Negatiivissävyinen konflikti voi hajottaa ryhmän.
<ul style="list-style-type: none">Koheesio ryhmän jäsenten välillä lisääntyy, kun huomataan, että ryhmän siteet kestävät erimielisyyttä.	

Kuva 9. Konfliktin hyötyjä ja haittoja (muokattu lähteestä Galanes et al. 2004).

3.3.9 Yhteenvedo

Konfliktit syntyvät ja kehittyvät toisiinsa kytkeytyvien tapahtumien prosessina. Konfliktiprosessi kokonaisuudessaan sisältää piilevän vaiheen, tuntemisvaiheen, havaitsemisvaiheen, manifestointivaiheen, jälkivaiheen ja jälkikäsittelystä syntyvän palautteen sekä palautumisen koko prosessin alkuun. (Pondy 1967; Deutsch 1973; Vorster 1993; Wall & Callister 1995; Gould et al. 1999; Schmidt & Tannebaum 2000)

Wall & Callisterin (1995) mukaan huonosti hoidettu konflikti saa aikaan häiriöitä ja asiakas-tyytymättömyyttä. Konfliktit syntyvät pääasiassa hankkeessa mukana olevien ihmisten välisistä ristiriidoista, huonosta kommunikoinnista, asioiden epäselvyyksistä ja monimutkaisuuksista sekä periaatteellisuuksista. Riittäisyydet tulisi käsitellä aina nopeasti siellä, missä ne syntyvät. Tällöin negatiiviset vaikutukset jäävät mahdollisimman vähäisiksi. Pitkittyessään riidat yleensä laajenevat ja monimutkaistuvat.

Rakennusprojektien yhä verkostuimmat toteutusmallit ovat lisänneet rakentamisprosessin epäjatkuvuuskohtien määrää. Erilaisten asioiden suuren määrän vuoksi yhä vaikeammaksi

on tullut ennakkovarautuminen yllättäviin tilanteisiin. Parhaimmatkaan riskienhallintamenetelmät eivät estä yllättävien tilanteiden syntymistä. Yllättävien tilanteiden ratkaisujen epäonnistuminen johtaa herkästi konflikteihin. (Oakes 2007)

Kaikessa rakentamisessa esiintyy ongelmia toteavat Vorster (1993), Levin (1998) ja Oakes (2007). Rakentamisprosessin ominaisuuksiin kuuluu, että siinä on mukana paljon osapuolia toisiinsa kytkeytyneinä. Minkä tahansa osapuolen toiminnan ongelmat vaikuttavat todennäköisesti myös muihin osapuoliin (Fong & Tong 2005). Rakennusriidat syntyvät joko varsinaisessa rakentamisprosessissa tai rakentamisen jälkeisissä vastuissa. Myös suunnitteluprosessit sisältävät paljon monenlaisien riskien hallintaa toteavat Bramble et al. (1990).

Rakennusprojekteissa konfliktien välttäminen ei yleensä ole mahdollista. Konfliktiin todennäköisesti joudutaan, mikäli esimerkiksi suunnitelmiin tehdään paljon muutoksia tai joudutaan tekemään korjaustöitä, joiden seurauksena työssä tapahtuu katkoksia ja aikatauluviiveitä (Keinänen 2009). Vaikka hanke onnistuisi täysin, niin siitä huolimatta hankkeeseen voi liittyä erimielisyyksiä (Levin 1998).

Menestyksellisenä riitaisuuden ratkaisukeinona on esitetty ongelman ratkaisua yhdessä osapuolten kanssa (Kankainen 2004b; Pekkanen 2005). Kehitys rakennushankkeiden erimielisyyksien ratkaisemisessa on menossa tuomioistuinten ulkopuolella tapahtuviin ratkaisuihin. Kehitykseen on vaikuttanut yritysten tyytymättömyys tuomioistuinprosesseihin (Jahren & Dammeier 1990; Treacy 1995; Cheung 1999; Harmon 2003; Fong & Tong 2005; Ervasti 2004).

Kun ongelmia syntyy, on *kissa nostettava pöydälle*. Reklamaation tavoitteena tulee kuitenkin olla, että yhdessä kiinnitetään huomiota asiaan ja katsotaan tilanne. Näin ei voida tehdä, mikäli ongelmaa ei nosteta esille (Kaikkonen 2016). Hankalissa tilanteissa tulee vastapuolta lähestyä pehmeästi ja pyrittävä juttelemaan kasvokkain. Sopiminen on kaupankäyntiä ja siten se on myös ymmärrettävä. *Luottamus on sitä, että on johdonmukainen ja urakan aikana riittävän ajoissa nostaa ongelmat esille* (Ryynänen 2016).

Asiakassuuntautuneessa toiminnassa riitatilanteissa joudutaan tinkimään tiukasta sopimusten tulkinnasta. Tällöin liiketoiminnan jatkuvuus nähdään tärkeämmäksi, kuin sopimusten tarkka noudattaminen. (Rudanko 2002)

3.4 Asiakkuus, asiakaslähtöisyys ja rakentamisen asiakkuus

Asiakassuhteiden hoitaminen on yksi tärkeämmistä kilpailutekijöistä. Sitä koskevaa tutkimusta on tehty lähes kaikilta tieteen aloilta. Laajasti on tiedostettu, että hyvä asiakkuuden hoito parantaa asiakkaiden luottamusta ja aikaansaa asiakastyytyväisyyttä. Tämä koituu tuotteiden ja palvelujen tarjoajien hyödyksi lisääntyvinä tilauksina ja toiminnan parempana kannattavuutena.

Laatu, asiakkuus ja asiakaslähtöisyys liittyvät kiinteästi toisiinsa. Seuraavassa käsitellään pääasiassa asiakkuutta, mutta myös laatua niiltä osin, kun se liittyy asiakkuuteen, asiakaslähtöisyyteen ja asiakastyytyväisyyteen.

3.4.1 Asiakkuus ja asiakaslähtöisyys

Asiakkuuden hoidossa asiakaslähtöisyys on asiakasarvoa ja asiakkaan tarpeiden täyttämistä korostava liiketoiminnan menettelytapa. Se nähdään hyödyllisenä ohjeena liiketoiminnalle ja innovaatioille. Asiakaslähtöisyyden merkitys on korostunut teollisille yrityksille, kun ne ovat siirtyneet palvelujen tarjoajiksi ja innovaatiot ovat lisääntyneet teollisuudessa. Asiakaslähtöisyys on haasteena yritystoiminnalle, sillä se vaatii asennemuutoksen monen perinteisen yrityksen toimintaan. Palvelujen lisääntymisen ennakoidaan kiihtyvän lähitulevaisuudessa, joten tämän johdosta asiakaslähtöisyyteen panostaminen on menestyvän liiketoiminnan edellytys. (Korhonen 2016)

Imhoff et al. (2001) mukaan asiakkuuden hallinta edellyttää yrityksen tiedostavan, kuka on yrityksen asiakas. He määrittelevät asiakkaaksi sellaisen, jonka kanssa yritys on ollut välittömässä tai välillisessä kontaktissa tai johon yritys yrittää luoda kontaktin.

Asiakkaan tarpeet saadaan selville kuuntelemalla asiakasta. Tämän toteavat Peppers & Rogers (2001), sillä heidän mukaan yrityksen toiminnan jatkuva parantaminen vaatii yritykseltä asiakkaan kuuntelemista, jolloin voidaan tarjota parempaa palvelua ja sen johdosta voidaan saada kilpailuetua. Asiakkuuden hallinnassa on lisäksi otettava huomioon myös kunkin asiakkaan erityistarpeet. Hyvässä asiakassuhteiden hoitamisessa korostuu myös asiakkaasta välittäminen toteaa Rubinstein (2002).

Kotlerin (2000) mukaan asiakkaisiin vaikuttavat henkilökohtaiset ja taloudelliset tekijät. Mikäli tuotteen tai palvelun toimittajien tarjoukset ovat samankaltaisia, korostuu henkilökohtaisten mieltymysten merkitys. Jos puolestaan kilpailevat tuotteet poikkeavat toisistaan oleellisesti, asiakkaat valitsevat parhaaksi katsomansa ja tällöin henkilökohtaisten tekijöiden vaikutus vähenee. Organisaatiossa työskentelevät henkilöt haluavat kuitenkin toimia mieluiten ennestään tuntemiensa henkilöiden kanssa. Tämän johdosta sosiaalisten suhteiden avulla voidaan vähentää taloudellisten tekijöiden merkitystä (Ojasalo 2000; Lillrank 2003).

Andersson & Sullivan (1993) mukaan asiakastyytyväisyys sekä tuotteiden ja palvelujen laatu ovat toisilleen hyvin läheisiä. Heidän mukaan asiakkaan odotuksia alempi laatu vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen ja tuleviin ostoihin enemmän kuin odotuksia ylittävä laatu.

Lillrank (2003) on käsitellyt asiakkuutta ja sen syventämistä tietyin olettamuksin. Hänen mukaan asiakassuhteen syventämisessä asiakastyytyväisyys on samaan aikaan väline ja päämäärä. Asiakastyytyväisyyden merkitys korostuu Lillrankin mukaan seuraavin olettamuksin:

- *Jos asiakas on meihin tyytyväisempi kuin kilpailijoihin, hän valitsee meidät*
- *Jos asiakas on tyytyväinen, hän maksaa vaikka hinta on korkeampi*
- *Jos asiakas on tyytyväinen, hän keskittää ostoksensa meille*
- *Jos asiakas on tyytyväinen, hän ostaa meiltä jatkuvasti ja on uskollinen asiakas*

Mikäli edellä olevassa luettelossa jotkut tai kaikki olettamukset ovat tosia on asiakastyytyväisyys yritykselle tärkeä toimintaa ohjaava tekijä toteaa Lillrank (2003).

Pollari & Vesa (2001) näkevät asiakashallinnan onnistumisen henkilöstön näkökulmasta. Heidän mukaan yrityksen asiakashallinnan työn haasteena on se, miten hyvin henkilöstö on sisäistänyt asiakaslähtöisyyden ja kuinka motivoitunutta henkilöstö on hyvän asiakaskokemuksen tuottamiseksi. Hyvä asiakaslähtöinen toiminta edellyttää asiakkaiden lähtökohdista tapahtuvaa yrityskulttuuria ja henkilöstön sitoutumista yhteisiin arvoihin.

Vuorovaikutus ja viestintä

Vuorovaikutuksessa ollaan henkilökohtaisesti yhteydessä asiakkaan kanssa. Vuorovaikutuksen aikana voidaan vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Tällöin siihen vaikuttaa oleellisesti, miten vastapuoli kokee palvelun henkilökohtaisessa kohtaamisessa. Suhteen laatuun vaikuttavat ratkaisevasti inhimilliset tekijät, kuten palveluallttius, osaavat työntekijät ja empaattisuus. Vuorovaikutussuhteisessa kohtaamisessa korostuvat siten henkilötekijät. (Barnes 2001)

Myös Hautamäki (2016) toteaa, että jos asiakasta ei kohdata vuorovaikutustilanteessa hänen persoonallisuuden mukaan, saattavat myyjältä jäädä kaupat syntymättä. Yrityksissä kehitetään asiakasarvoa tuottavia vuorovaikutustaitoja liian vähän, ja usein vuorovaikutustaitojen kehittämistä lykätään myöhäisempään hetkeen. Sitä hetkeä ei kuitenkaan kannattaisi jäädä odottamaan. Hautamäki myös toteaa, että mikäli asiakkaan esittämään yhteydenottoon tapaa-miseksi ei vastata hänen persoonallisuustyyppin mukaan, saattaa myyntitapaaminen jäädä sopimatta. Yritysmyyjien kanssa ei harjoitella tarpeeksi asiakkaan odotusten täyttämistä ennen varsinaista kohtaamista. Myyntikoulutuksen lisäämisellä Suomessa olisi myönteisiä vaikutuksia myös suomalaisten yritysten tuotteiden markkinointiin kansainvälisesti.

Vuorovaikutuksessa osapuolten kanssa teot, tieto ja tunne siirtyvät osaksi asiakkaan kokemusta (Storbacka & Lehtinen 2006). Tunteiden avulla sosiaaliset sidokset kehittyvät emotionaalisiksi, jolloin asiakassuhde lujittuu ja antaa suojaa epäonnistumistilanteiden varalle. Suh-teiden kehittyessä emotionaaliselle tasolle asiakas on valmis purkamaan asiakassuhteensa vasta silloin, jos syntyy vakavia palvelu- ja viestintähäiriötä (Sharma & Patterson 1999). Mi-käli sosiaalisissa suhteissa on ongelmia, voivat ne aiheuttaa yhteistyön loppumisen (Luomala et al. 2001).

Kohtaamisen merkitystä on tutkinut myös Medberg (2016) pankkien asiakaspalvelussa väitöskirjatutkimuksessaan. Hän toteaa, että asiakkaat arvostavat kaikkein eniten ystävällisyyttä kohtaamisen palvelutilanteessa. Itsestäänselvyytenä pidettäviä kohtaamisen asioita moni asiakas pitää arvokkaana. Asiakkaiden arvokokemukset palvelusta muuttuvat ja kehittyvät koko vuorovaikutuksen ajan. Asiakkaiden arvokokemukseen on siten mahdollisuus vaikuttaa koko palveluprosessin ajan. Arvokokemus luodaan aina kohtaamisen aikana toteaa Medberg (2016).

Luottamus

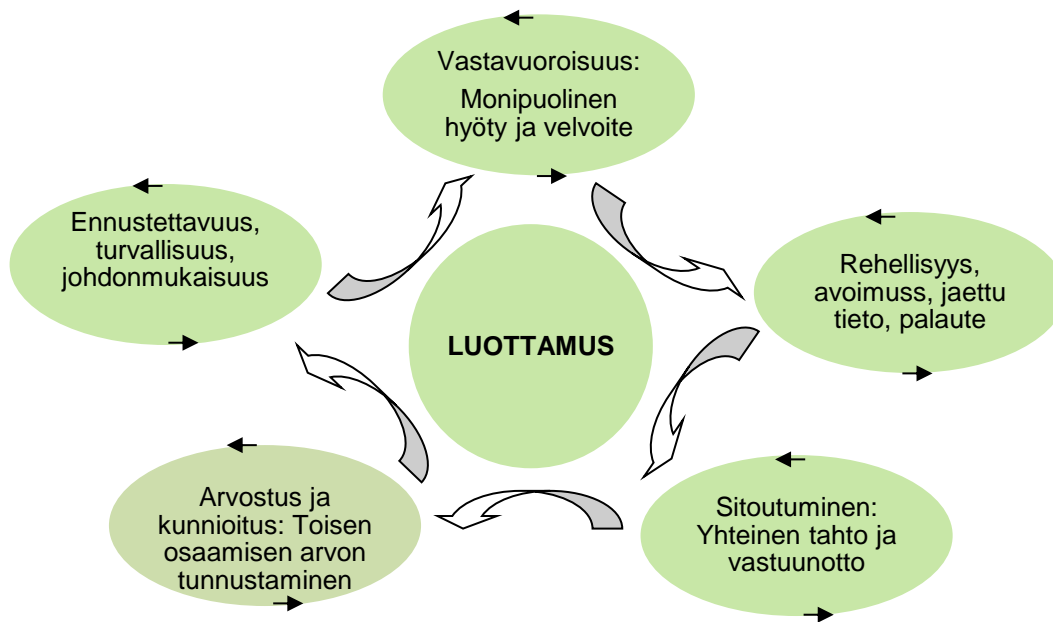
Luottamus on yksi keskeisimmistä menestystekijöistä osapuolten välisissä suhteissa (Ellram 1995; Smith et al. 1995; Swan et al. 2002; Kadefors 2004). Luottamuksen merkitys korostuu niissä tilanteissa, joissa asiakkaan on vaikea ymmärtää palvelun sisältöä ja arvioida objektiivisesti tuotettua laatua (Boyt & Harvey 1997). Luottamus voi tuoda kilpailuetua luottamukseen perustuvan yhteistyön muodossa (Barney & Hansen 1994).

Luottamus toiseen osapuoleen on olemassa, kun toinen osapuoli pitää vastapuolta luotettavana ja hän toimii sen mukaisesti. Luottamus syntyy sovittujen asioiden täsmällisestä noudattamisesta. Epärealistiset lupaukset sekä sovittujen asioiden laiminlyönnit eivät herätä luottamusta. Ne koetaan toiminnan epämääräisyytenä. Mikäli asiakkaalla on pelkästään mielikuva ostamansa tuotteen tai palvelun laadusta, tällöin tärkein asiakkaan ostopäätökseen vaikuttava tekijä on asiakkaan luottamus toimittajaan (Moorman et al. 1992; Sharma & Patterson 1999). Nykyisessä verkostoituneessa toimintaympäristössä luottamuksesta voi muodostua yrityksen keskeinen menestystekijä (Lehtonen 2004).

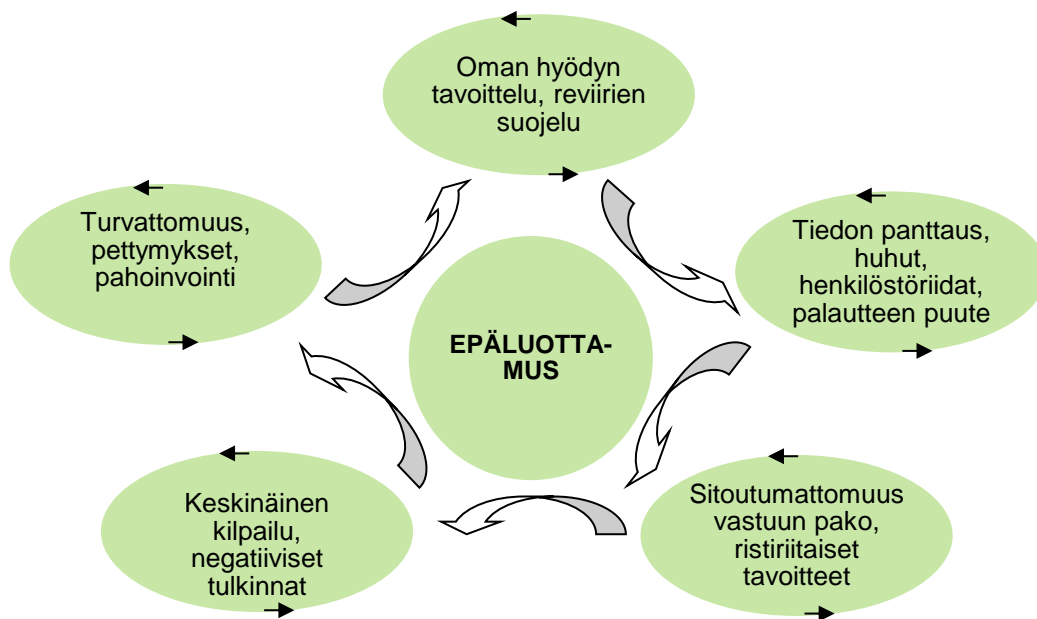
Yritysten välinen luottamus perustuu yritysten väliseen ja yrityksissä toimivien henkilöiden väliseen luottamukseen (Doney & Cannon 1997; Zaheer et al. 1998; Blomqvist 2002). Yritysten välinen luottamus perustuu vastapuolen kanssa tehdyn sopimuksen pitävyyteen sekä vastapuolen kyvykkyyteen ja joustavuuteen. Sopimukseen perustuvassa luottamuksessa sopijaosapuolen odotetaan pitävän antamansa lupaukset.

Sharma & Pattersonin (1999) ja Morgan & Huntin (1994) mukaan tehokas viestintä auttaa asiakkaan luottamuksen syntymisessä. Tehokkaaseen viestintään kuuluvat esimerkiksi säännölliset yhteydet asiakkaan kanssa, jolloin asiakkaalle muodostuu välittämisen tunne. Oikea-aikainen ja selkeä viestintä auttaa asiakasta arvostamaan kehitystä, ratkaisemaan ongelmia ja väärinkäsityksiä. Mitä parempi on asiakkaan luottamus, sitä vahvemmin hän sitoutuu assuhteeseen.

Luottamukseen tarvitaan monen tekijän luottamus toteavat Mäkipeska & Niemelä (2005). Se kostuu monista liikesuhteissa keskenään olevien käytännön toimista sekä henkilökohtaisista tekijöistä. Luottamuksen muodostumiseen tarvitaan kaikkien osatekijöiden luottamus (kuva 10). Mikäli vain joku luottamuksen osatekijä muuttuu epäluottamukseksi, muuttuu yhteistyösuhde epäluotettavaksi ja prosessi lähteen negatiiviseen kiertoon. Tällöin yhteistyö muodostuu jäykäksi, hitaaksi ja todennäköisesti myös kalliiksi. Epäluottamus voi synnyttää myös itseään vahvistavan prosessin (kuva 11).



Kuva 10. *Luottamuksen dynamiikka (muokattu lähteestä Mäkipeska & Niemelä 2005).*



Kuva 11. *Epäluottamuksen dynamiikka (muokattu lähteestä Mäkipeska & Niemelä 2005).*

Luottamus ei pysy koko ajan samana (Smeltzer 1997), vaan sitä arvioidaan koko ajan osapuolten kesken. Arviointiin vaikuttavat yhteistyösuhteen pituus, toimialan luonne ja yhteistyöhön osallistuvat henkilöt. Luottamukseen vaikuttaa myös aikaisemmat luottamuksen kohtelemukset. Luottamus vähentää epävarmuustekijöitä, mutta se ei kuitenkaan poista niitä kokonaan. Oman edun tavoittelu luottamusta hyväksi käyttäen, muodostaa uhan yhteistyösuhteelle. Tällaista torjutaan sopimusteknisin keinoin (Tomkins 2001).

Brandi

Yrityksen brandilla on merkitystä asiakassuhteen luomisessa. Vahva brandi antaa tuotteelle lisäarvoa ja kilpailuetua. Tämä myös vaikeuttaa kilpailijoiden pääsyä markkinoille. Vahvaan brandiin liittyy asiakassuhteen lujittuminen ja asiakasuskollisuus. Se luo pohjaa pitkäaikaiselle ja kannattavalle liiketoiminnalle. Vahva brandi myös kestää markkinoiden kriisitilanteet. (Luomala et al. 2001; Silén 2001)

Brandi on tärkeä väline, jolla yritys voi perustella asiakkaalle ja henkilöstölle yrityksen olemassaolon tarkoituksen (Pollari & Vesa 2001). Brandi lisää luottamusta asiakkuuden aloitukseen ja auttaa hallitsemaan tai vähentämään riskiä. Siihen liittyy tuotteen ominaisuuksia tai käsityksiä laadukkaasta tuotteesta. Nämä tekijät edistävät tuotteen kysyntää ja asiakastyytyväisyyttä. Brandin merkitys asiakkaalle korostuu tuotteiden elinkaarten lyhentyessä, jolloin hyvän brandi-arvostuksen omaava tuote on ajaton (Luomala et al. 2001).

3.4.2 Asiakkuudet rakentamisessa

Asiakas voi rakentamistuotannossa olla henkilö tai organisaatio, joka antaa toimeksiannon hankkeen toteuttajille. Toimeksiantajan ja käyttäjän ei tarvitse olla samoja tahoja. Asiakas voi olla edustajana rakennuksen käyttäjälle, yksittäiselle henkilölle tai jollekin organisaatioille, joiden etuja asiakas valvoo. Asiakas on se taho, joka yhdistää rakennustyön ostajan, tulevien käyttäjien ja muiden sidosryhmien edut. (Kamara et al. 2000)

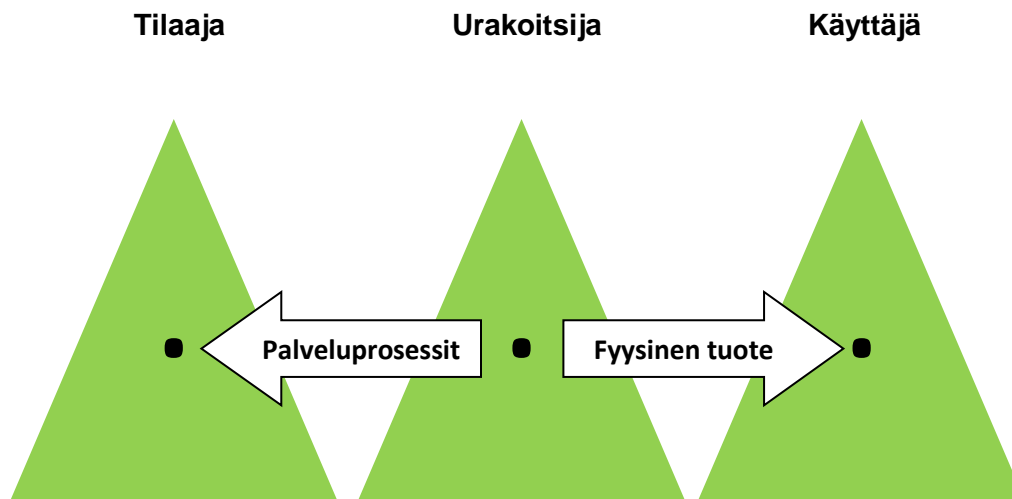
Kankainen & Junnonen (2000) ovat tutkineet rakennusalan asiakkuuksia. Heidän mukaan rakennusalan asiakkuus projektiluoneisuutensa vuoksi on yleensä kertaluonteista. Kertaluonteisuudesta huolimatta asiakkuus tulee kuitenkin nähdä kaikkien osapuolten näkökulmien yhtenäisenä kokonaisuutena. Tällöin kaikkien osapuolten tulee sisäistää jatkuvan asiakassuhteen ylläpitämisen ja kehittämisen tarve. Tavoitteena on rakentava yhteistyö asiakkaan kanssa. Rakentamisen asiakaslähtöinen toimintatapa perustuu käyttäjien ja omistajien yksilöllisten tarpeiden tyydyttämiseen oikeassa hinta-laatusuhteessa. Tuotantotavan tulee olla joustava ja tehokas, jolloin asiakaslähtöiset toteutukset ovat mahdollisia.

Samaa asiaa käsittelee Ozaki (2003). Hän toteaa, että rakennustuotannossa asiakassuhteet ovat yleensä kertaluonteisia tai jaksottaisia. Asiakassuhde syntyy aina jotakin projektia varten ja se loppuu projektin päättyessä. Asiakassuhteet voivat eri pituisia ja jaksottaisia. Pitkäaikainenkaan asiakassuhde ei välttämättä ole yhtäjaksoinen. Eri projektien välillä voi olla pitkiäkin taukoja, ennen kuin samat osapuolet kohtaavat. Rakennushankkeiden projektiluon-

teiseen toimintaan kuuluu, että osapuolien välinen toimintatapa luodaan aina projektikohtaisesti. Asiakassuhteiden projektiluonteisuudesta huolimatta asiakassuhteet ovat luonteeltaan hyvin tiiviitä, joten niissä korostuu henkilöiden välinen vuorovaikutus.

Ventovuori et al. (2002) toteavat rakennusalan asiakkuuksien monimutkaisuuden. Ongelmana on asiakastasojen ja asiakasketjujen yhtäaikainen toiminta, jotka tekevät prosesseista monimutkaisia ja vaikeasti hallittavia. Rakennusaikainen vuorovaikutus tapahtuu osapuolten välillä yhtäaikaisesti eri tasoilla ja peräkkäisinä ketjuina. Rakentamisen projektiluonteisuuden vuoksi toteuttaja- ja tilaajaorganisaatiot eivät ole tottuneet toimimaan yhdessä, jolloin osapuolien välinen toimintatapa luodaan aina projektikohtaisesti.

Urakoitsijan asiakassuhteissa on kaksi ulottuvuutta toteavat (Kärnä et al. 2007). Ensinnäkin fyysisen rakennuksen tekeminen käyttäjälle ja toiseksi erilaisten palvelujen tuottaminen tilaajalle (kuva 12).



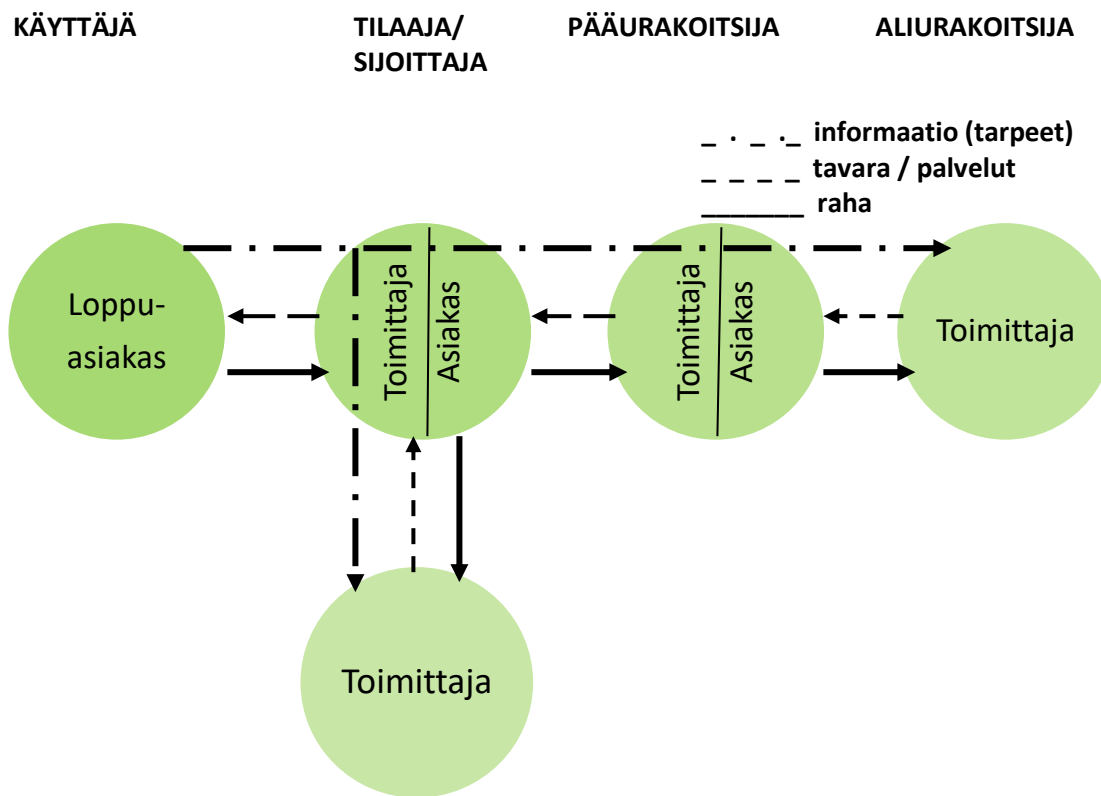
Kuva 12. Urakoitsijan keskeiset asiakassuhteet (muokattu lähteestä Kärnä et al. 2007).

Rakennushankkeen toimittajaverkostot monimutkaistuvat, sillä tilojen tilaajat, käyttäjät ja omistajat eriytyvät. Tällöin asiakkuus muuttuu moniulotteiseksi. Tällöin yritykset muodostavat verkostoja, joiden avulla ne kykenevät lisäämään toimituskykyään tuottamalla asiakkailleen yhä laajempia tuote- ja palvelukokonaisuuksia. Rakennusliikkeen, joka on suorassa sopimussuhteessa tilaajaan, tulee huolehtia siitä, että palvelukokonaisuus vastaa asiakkaan tarpeita ja vaateita. Tämän johdosta asiakkuus muodostaa rakentamisessa asiakasketjuja, joissa useat eri osapuolet toimivat yhtäaikaisesti. (Kärnä et al. 2007; Ventovuori et al. 2002)

Rakentamisen asiakasverkot

Laamanen & Tinnilän (2002) mukaan yleensä tuotteen tai palvelun loppukäyttäjä ei ole välittömässä sopimussuhteessa kaikkiin toimitusketjun osapuoliin. Eri toimittajien ja loppukäyttäjän välillä on yleensä pitkiä toimitusketjuja. Oleellista loppukäyttäjän tyytyväisyyden varmistamisen kannalta on koko ketjun toiminnan laadukas toiminta. Loppukäyttäjä on tämän johdosta asiakas myös niille, jotka eivät ole häneen välittömässä sopimussuhteessa.

Ventovuori et al. (2002) mukaan rakennushankkeen osapuolet toimivat rakennustuotannon toimitusketjussa osittain samaan aikaan (kuva 13). Ketjuista muodostuu toimijoiden välisiä verkostoja. Toimijoina ovat tavallisesti loppukäyttäjä, tilaaja, suunnittelijat, pääurakoitsija ja aliurakoitsijat. Näiden välillä kulkee informaatio-, raha- sekä tavara- ja palveluvirtoja.



Kuva 13. Rakennushankkeen asiakasverkostoja perinteisessä toteutusmuodoissa (muokattu lähteestä Ventovuori et al. 2002).

Kornelius & Wamelink (1998) toteavat, että rakennusalan erityispiirteisiin kuuluu, että asiakkuudet ovat erilaisia eri asiakassuhteissa ja toimitusverkoston eri kohdissa. Asiakassuhteiden ja toimitusverkoston yhtäaikainen toiminta rakennushankkeessa saa aikaan prosesseista monimutkaisia ja vaikeasti hallittavia. Samalla myös virheiden mahdollisuus kasvaa. Rakentamishankkeen aikana vuorovaikutus tapahtuu yhtäaikaisesti osapuolten välillä monilla eri tasoilla ja peräkkäisinä ketjuina.

Sidosryhmät ja rakennushankkeen ympäristö

Rakennushankkeisiin liittyy aina sidosryhmiä, joita hanke jollain tavoin koskettaa. Nämä voidaan jakaa esimerkiksi kiinteisiin-, sisäisiin- ja ulkoisiin sidosryhmiin. Kiinteät sidosryhmät ovat sellaisia, joita ilman rakennushanketta yleensä ei voida toteuttaa ja ne luovat puitteet varsinaiselle rakentamiselle. Sisäisten sidosryhmien vastuulla on rakennuksen suunnittelu ja varsinaisten rakennustöiden suoritus. Hankkeisiin liittyy myös ulkoiset sidosryhmät, sillä rakentaminen vaikuttaa aina myös rakennuspaikan ympäristöön sekä läheisyydessä toimiviin ihmisiin ja muihin tahoihin. Vaikka ulkopuoliset sidosryhmät eivät suoranaisesti liity rakentamiseen, niin siitä huolimatta ne on kuitenkin huomioitava uutena ulottuvuutena asiakkuuden hallinnassa. Eri sidosryhmien merkitys vaihtelee hankekohtaisesti ja ne ovat myös sidoksissa rakennuspaikkaan. Onnistunut rakennushanke edellyttää, että mahdollisimman monet sidosryhmät ovat tyytyväisiä rakennushankkeen toteutukseen (Kärnä et al. 2007; Chan & Chan 2004). Tärkeimmät sidosryhmät on esitetty kuvassa 14.



Kuva 14. Rakentamisen tärkeimmät sidosryhmät (muokattu lähteestä Kärnä et al. 2007).

3.4.3 Rakentamisen asiakaslähtöisyys

Taloudellinen toiminta ja arvonluonti perustuvat entistä enemmän palveluun. Tämä asettaa uusia vaatimuksia aikaisemmin tuotantoon keskittyneille organisaatioille. Palvelu on tulossa osaksi organisaation ajattelua ja toimintaa. Palvelu näyttäytyy voiton tavoitteluna, organisaation uudelleen-suuntautumisena, liiketoiminnan perustana tai arvojen toteuttamisena. Erilaiset palvelua koskevat ajattelutavat vakiintuvat osaksi liiketoiminnan johtamista ja organisaation toimintaa toteaa väitöstutkimuksessaan Siltaloppi (2015).

Siltaloppi (2015) toteaa, että organisaatioissa on ymmärrettävä palvelutoiminta uusien toimintojen kehittämisenä sekä organisaation läpäisevänä ideologisenä muutoksena. Yhteisten ajattelutapojen uudistaminen vaikuttaa olennaisesti palvelumuutoksen onnistumiseen. Se on keskeisessä roolissa erilaisten ja osin ristiriitaistenkin tavoitteiden yhdistämisessä paremman asiakaspalvelun toteuttamiseksi.

Rakennusprojekteissa on paljon mukana useita eri osapuolia. Hankkeessa monet osapuolet joutuvat vuorovaikutukseen toistensa kanssa, joten tämän johdosta rakentamisen asiakastytyväisyyttä tulisi tarkastella pääasiassa yhteistyösuhteen näkökulmasta. Rakennustuotannon monipuolistuessa yhä enemmän korostuu myös rakennuksen käyttöön ja käytön opastukseen liittyvät tekijät. (Homburg & Rudolph 2001)

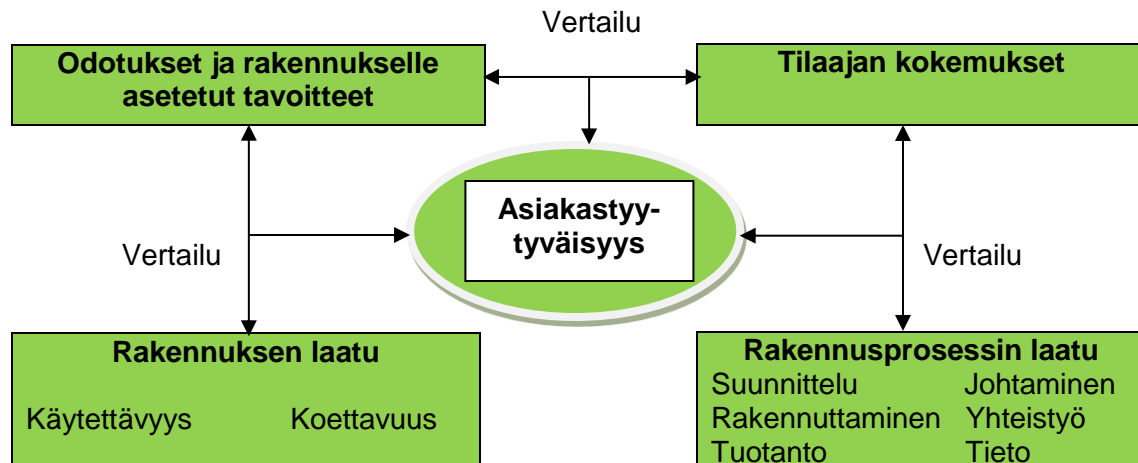
Asiakkaan vaatimukset ja tavoitteet ovat keskeiset perusteet ja tieto rakennusprojektin toteutuksen perusteiksi. Asiakkaan vaatimusten ymmärtäminen on projektin onnistumisen ja asiakastytyväisyyden kannalta ratkaisevan tärkeää toteavat Peltonen & Kiiras (1998). Tilaaja asettaa rakennushankkeelle monia vaatimuksia ja tavoitteita. Nämä koskevat yleensä kustannuksia, aikaa ja laatua. Tilaaja voi myös asettaa hankkeelle hallinnollisia ominaisuuksia koskevia vaatimuksia toteavat edelleen Peltonen & Kiiras.

Peltonen & Kiiraksen (1998) mukaan hankkeiden vaatimukset ja tavoitteet ovat yksilöllisiä. Heidän mukaan sisältö ja painoarvot voivat vaihdella hankekohtaisesti. Esimerkiksi hankkeen kustannukset voidaan haluta jossain hankkeessa mahdollisimman alhaisiksi. Jossain muussa hankkeessa saatetaan asettaa korkeat tavoitteet esteettisyydelle, toiminnalle tai tekniselle laadulle. Kaikissa hankkeissa kuitenkin rakennustyön laadun on vastattava suunnitelmia. Myös hallinnolliset tavoitteet voivat vaihdella hankkeittain. Jotkut tilaajat haluavat olla tiivistä mukana rakennusprojektissa. Toiset puolestaan voivat ostaa asiantuntijapalvelut ulkopuolisilta toimijoilta.

Kärnä et al. (2007) toteavat, että suunnitteluperusteet syntyvät asiakkaiden tarpeista ja ne tulee täyttää mahdollisimman hyvin. Suunnittelijoiden tehtävänä on laatia asiakkaan vaatimusten mukainen suunnitelma. Asiakkaan vaatimukset tulee olla täsmällisesti määriteltyjä ja yksiselitteisiä. Mikäli kaikkia vaateita ei voida toteuttaa, tulee ne asetta tarvittaessa tärkeysjärjestykseen. Asiakaslähtöisyys edellyttää, että asiakkaan vaatimukset on kaikkien projektissa työskentelevien ymmärrettävä ja sisäistettävä.

Rakennustyön teknisen suorituksen yhteyttä rakentamisen yhteydessä tapahtuvaan palveluun käsittelevät Yasmis et al. (2002). Urakoitsijan tarjotessa asiakkaalleen rakennuksen rakentamisen, toimittaa urakoitsija asiakkaalle samalla myös palvelua. Tällöin rakennustyön laatua arvioidaan näkyvän rakennuksen sekä palvelun yhdistelmänä.

Rakennuskohteen asiakastyytyväisyyden ja laadun arviointi tapahtuu vertailun perusteella toteaa Kärnä (2009). Tällöin verrataan sitä, miten hyvin rakennus täyttää odotukset ja sille asetetut tavoitteet (kuva 15). Laatua arvioitaessa arvioidaan myös urakoitsijan toimintaa rakennustöiden aikana ja verrataan sitä ennakkokäsityksiin urakoitsijan toimintatavoista.



Kuva 15. Tilaajan asiakastyytyväisyyden muodostuminen ja rakennusurakan laadun arviointi (muokattu lähteestä Kärnä 2009).

Puto et al. (1985) käsittelevät myös urakoitsijoiden vertailua asiakastyytyväisyyden muodostumisessa. He toteavat, että rakennuttaja arvioi aikaisempia kokemuksia eri urakoitsijoista. Tällöin rakennuttaja valitsee yhteistyökumppanikseen sellaisen urakoitsijan, jonka toiminta saa aikaan hyvän asiakastyytyväisyyden. Urakoitsijoiden vertailu on yleistä myös asunto-kaupassa, sillä erittäin tyytyväiset asiakkaat suosittelevat muille asiakkaille yritystä ja sen tuotteita. Tällä on erittäin suuri merkitys, jossa tyytyväiset asiakkaat suosittelevat tietyn asuntotuottajan asuntoja ostoaikeissa oleville tuttavilleen (Reichheld & Sasser 1990).

3.4.4 Vuokralainen asiakkaana

Vuokralla asuminen on asunnon omistajuuteen perustuva asumisen muoto. Se on yleinen monissa Euroopan maissa (Eurostat 2015). Omistajuuteen perustuvan asumismuodon valintaan vaikuttavat monet yksilölliset tekijät. Osa ihmisistä ei välttämättä halua hankkia asuntoa omistukseensa. Osalle vuokra-asuminen voi olla työnsä johdosta paras ja joustavin asumismuoto. Vuokralla asumiseen vaikuttaa myös yksilölliset taloudelliset- ja elämäntilanteisiin perustuvat syyt.

Asuinhuoneistojen vuokrauksen täytyy olla vuokranantajalle pitkällä aikavälillä kannattavaa. Vuokran tulee kattaa vuokranantajalle aiheutuvat kulut, sekä tuoton sijoitetulle pääomalle. Vuokralaisen tulee puolestaan saada maksamansa vuokran vastineeksi sopimuksen mukainen asunto ja turvattu vuokrasuhde.

Suomessa asuntojen vuokraustoimintaa on säädelty lailla asuinhuoneistojen vuokrauksesta (481/1995). Lain säädöksiä sovelletaan sopimukseen, jolla rakennus tai sen osa (*huoneisto*) vuokrataan toiselle käytettäväksi asumiseen (*asuinhuoneiston huoneenvuokrasopimus*). Lain mukaan vuokralaisen on hoidettava vuokrattua tilaa, tilassa olevia laitteita sekä kalusteita huolellisesti.

Vuokralaisen päävelvoite on maksaa sovittua vuokraa sopimuksen mukaan. Vuokra määräytyy sen mukaan, mitä siitä on vuokranantajan ja vuokralaisen välillä sovittu. Huoneenvuokrasopimuksissa korostuu erityisesti sopimuskumppaneiden luottamus toisiaan kohtaan. Vuokranantaja luovuttaa huoneistonsa toisen käyttöön ja vuokralainen perustaa kotinsa vuokrattuun huoneistoon. Sopimussuhteen pitkäaikaisuus mahdollisine odottamattomine muutoksineen korostaa sopimuskumppaneiden lojaliteetti- ja avoimuusvelvollisuutta toisiaan kohtaan (laki 481/1995). Hyvässä vuokrasuhteessa molemmat voittavat. Siinä vuokralaisen vuokra pysyy kohtuullisena ja vuokranantaja välttää turhat kulut.

Hyvään vuokra-asumiseen kuuluu myös hyvä naapuruus asuinyhteisössä. Asuinyhteisön hyvinvointi perustuu siihen, että asukkaat ovat kiinnostuneita yhteisistä asioista ja huomioivat muut asukkaat. Viihtyisässä asuinympäristössä asukas tuntee vastuunsa käyttäessään yhteisiä tiloja ja piha-alueita. Hyvä vuokrasuhde edellyttää, että toimitaan sovittujen pelisääntöjen mukaan.

Vuokra-asuntojen osuus asuntokannassa

Tilastokeskuksen (2008) tilaston mukaan Euroopassa vuokra-asuntojen suuri määrä keskittyy etenkin Euroopan rikkaimpiin maihin Norjaa ja Islantia lukuun ottamatta. Vuokra-asuntoja oli Saksassa (noin 43 %) ja Itävallassa (noin 41 %). Ruotsissa mainittuna vuonna vuokra-asuntoja oli yli 30 % ja Suomessa hieman alle 30 %. Itä-Euroopan maat olivat erittäin omistusasuntovaltaisia, sillä neuvostojärjestelmän murennuttua monet maat yksityistivät asunnot myymällä ne edullisin ehdoin asukkaille.

Eurostat (2015) tilaston mukaan useiden Euroopan maiden vuokra-asuntojen osuus oli nousut vuoteen 2008 verrattuna. Vuonna 2014 Saksassa vuokra-asuntojen osuus oli lähes 48 % ja Itävallassa noin 45 %. Ruotsissa vuokra-asunnoissa asui lähes 40 %. Sveitsissä vuoden 2013 tilaston mukaan vuokra-asuntojen osuus oli suuri, eli noin 56 %. Vuokra-asuminen on erittäin yleistä myös muissa Euroopan maissa, kuten Hollannissa, Tanskassa, Ranskassa, Englannissa, Belgiassa ja Luxemburgissa, eli noin 25-30 %. Suomi asettuu myös tähän joukkoon. Poikkeuksen tekee Norja, jossa vuokra-asuntojen osuus on alle 20 %. Itä-Euroopan maissa vuokra-asuntojen osuus on selvästi vähäisempää ja esimerkiksi Romaniassa vain noin 4 %. Tämä selittyy sillä, että vuokra-asuntomarkkinat eivät ole vielä kehittyneet Itä-Euroopan maissa.

Suomessa asumisen omistusmuodon kasvu taantui 1990-luvulla, jolloin kysyntä kääntyi voimakkaasti vuokra-asumiseen. Vielä 1980-luvun lopulla maamme omistusasuntojen tuotanto oli voimakkaassa kasvussa ja kasvu oli yksi Euroopan suurimpia. (Juntto 2008)

Viimeaikaisin ilmiö Suomessa on vuokra-asuntotuotannon voimakas lisääntyminen. Asuntorahastojen ja muiden valtakunnallisten vuokrataloyhtiöiden asuntotuotanto on lisännyt vuokra-asuntokantaa. Tilastokeskuksen (2016) mukaan vuonna 2015 valmistui kaikkiaan 27 000 uutta asuntoa, joista vuokra-asuntoja oli 37 prosenttia.

Juntton (2008) mukaan tulevaisuudessa ennakoitaan kaupungistumisen yleistyvän. Tämä vaikuttaa asuntojen hallintamuotoon ja lisää vuokra-asumista. Asumistarpeet muuttuvat ihmisen elinkaaren mukana. Asunnon hallintamuoto liittyy tulojen ja varallisuuden ohella ikään ja elämänvaiheeseen. Vuokra-asuntojen kysyntään vaikuttavat nuorten varhainen kotoa muutto, kakkosasuntojen tarve, maahanmuuttajien määrän kasvu ja muut muuttajat. Globalisaatio tulee vaikuttamaan asuntojen omistuksen malleihin, jolloin muuttoliike, työsuhteen laatu, työllisyys ja suhdanteet vaikuttavat tulevaisuudessa asunnon hallintamuodon valintaan. Työmarkkinoiden vaatiman jouston johdosta työpaikat ja –paikkakunnat muuttuvat, joten siinä tilanteessa vuokra-asuminen voi olla ainoa vaihtoehto.

Doling & Fordin (2003) mukaan pitkät laina-ajat ja alhaiset korot edistävät omistusasunnon hankintaa. Mitä alemmaksi asunnon omistamisen kynnys laskee, sitä suuremmiksi kasvavat myös riskit. Esimerkiksi pitkissä lainoissa tulevan kehityksen ennakointi korostuu ja vaikeutuu. Tulevaisuudessa uudet sukupolvet voivat myös olla ensi kertaa köyhempiä kuin vanhempansa. Ihmisellä voi olla elämässä myös erilaisia kriisejä, kuten sairautta, työpaikan menetyksiä tai onnettomuuksia.

Etenkin kaupungistuminen, globalisaatio ja pienten perheiden lisääntyminen ovat lisänneet vuokra-asuntojen tarvetta. Pienet taloudet ja yksinasuvat asuvat usein vuokra-asunnoissa, joten väestökehitys vaikuttaa asuntojen hallintasuhteeseen. Jos asuntokantaa kehitetään tulevaisuudessa joustavammaksi, asuntoja voi ehkä taas ostaa huone kerrallaan. Tällöin samassa asunnossa voi olla omistus- ja vuokraosuuksia toteaa Juntto (2008).

Vuokra-asukkaiden osallistuminen päätöksentekoon

Suomessa asukasdemokratiaa vuokrataloissa säätelevä yhteishallintolaki tuli voimaan vuonna 1991 (Laki 649/1990). Lakia sovelletaan kaikissa Aran säädösten alaisissa valtion lainoittamissa aravavuokrataloissa ja 1.1.2002 jälkeen rahoitetuissa korkotukivuokrataloissa ja asumisoikeustaloissa. Laissa säädetään vähimmäistaso asukkaiden osallistumismahdollisuuksiin talon asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon. Asukasdemokratian tavoitteena on edistää osapuolten välistä tiedonvälitystä, yhteistyötä ja luottamusta sekä lisätä keskinäistä vastuuntuntoa omaa kiinteistöä koskevissa asioissa. Käytännössä laki antaa asukkaille päätösvaltaa ja vaikutusmahdollisuuksia omaa asumistaan koskevissa asioissa. Vaikutusmahdollisuus omaan asumiseen kuuluu ihmisten hyvinvointiin liittyviin peruskysymyksiin (YM 2017).

Conway & Hachen (2005) ovat tutkineet asukkaiden osallistumista päätöksentekoon ja muuhun toimintaan vuokra-asumisessa. He ovat tutkineet etenkin asukkaiden motivaatiota ja mielenkiintoa lähteä mukaan yhteisten asioiden hoitoon.

Tutkimuksissaan Conway & Hachen (2005) ovat todenneet useiden tekijöiden vaikuttavan asukkaiden motivaatioon lähteä mukaan yhteisten asioiden hoitoon. Keskeisiä motivaatioon vaikuttavia tekijöitä ovat naapuruussuhteet, epäkohdat, valitusten aiheet, resurssit ja rajoitukset sekä toiminnan vaikuttavuus. Merkittävin vuokralaisia ja myös muita asukkaita toimintaan motivoiva tekijä on tunne toimintansa vaikuttavuudesta. Vaikuttavuutta voidaan lisätä esimerkiksi osoittamalla osallistujille, että heidän toiminnallaan on merkitystä.

Vuokraustoiminnan asiakaslähtöisyys

Asuntosijoittaja -tapahtumassa Helsingissä (2016) on korostettu vuokralaista, joka on hyvä asiakas vuokranantajalle ja mahdollistaa tuotot omistajalle. Tapahtumaan olivat kokoontuneet pankkien edustajat, yritysmaailman asiantuntijat, ammattimaiset asuntosijoittajat ja piensijoittajat.

Tapahtumassa on todettu, että vuokramarkkinoiden kilpailun kiristytessä hyvästä vuokralaisesta kannattaa pitää kiinni. Asiakaskokemukseen satsaamalla vuokranantaja voi parantaa vuokraustoiminnan kannattavuutta. Mikäli ainutlaatuinen asiakaskokemus jää vuokralaisen mieleen sitouttaa se vuokralaista ja ennaltaehkäisee konflikteja. Vuokralaisen asiakaskokemus ei ole irrallinen kokemus tai hetki, vaan kokonaisvaltainen kokemus, joka on jäänyt vuokralaisen mieleen. Asiakaskokemuksen luominen alkaa jo ennen varsinaista kohtaamista, sillä vuokra-asuntoilmoitus enteilee ja viestii vuokranantajan palveluasenteesta ja luo ensivaikutelman alkavasta vuokrasuhteesta todettiin Asuntosijoittaja 2016 -tapahtumassa.

Tapahtumassa, Alkon asiakaspalvelupäällikkö Stude, on todennut: *”Hyvä palveluasenne on aitoa halua ja kykyä olla läsnä juuri tälle asiakkaalle, kuunnella hänen yksilöllisiä tarpeitaan ja olla avuksi.”* Stude toteaa, että asiakas kyllä aistii, onko myyjä vain työroolinsa takia palvelutilanteessa myymässä vai onko menossa positiivinen, kaikin puolin hyväntuulinen ja luonteva kahden ihmisen välinen vuorovaikutustilanne. Aito avuliaisuus myyjän palveluasenteessa huokuu hänen jokaisesta eleestä, ilmeestä ja äänensävyästä.

Studen mukaan asiakaskokemus on kaikkien niiden monikanavaisten kohtaamisten, mielikuvien, odotusten, ajatusten ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksestä muodostaa. Asiakaskokemus muovautuu ja rakentuu jokaisen kohtaamisen jälkeen uudelleen, elää koko asiakassuhteen ajan. Asiakaskokemus on laajempi käsite kuin pelkkä asiointitapahtuma, se alkaa paljon ennen ja jatkuu vielä asioinnin jälkeen. Asiakaskokemus on myös hyvin kokonaisvaltainen, moni asia vaikuttaa yhdessä ja samaan aikaan, toteaa Stude.

Studen toteaa vuokraustoiminnan asiakkuudesta seuraavaa: *”Koti on ihmiselle se tärkein ja turvallisin paikka maailmassa. Mielestäni olet jo pitkällä ymmärtäessäsi, että vuokralainen, omistamassasi asunnossa asuva ihminen, on itse asiassa tärkeä asiakkaasi, jonka asumiskokemukseen ja vuokralaissuhteeseen voit vuokranantajana hyvinkin vaikuttaa positiivisesti. Esimerkiksi lähtien jo ensitapaamisesta ja ensivaikutelmasta, jossa molemmipuolisen luottamussuhteen rakentaminen alkaa.”*

Samassa tapahtumassa (Asuntosijoittaja 2016) yritysvalmennuksen ja asiakaskokemuksen asiantuntija, Pajunen, on todennut seuraavaa: *”Asuntosijoittamisessa asiakaskokemus on sitä, että vuokralainen (asiakas), joka maksaa meille sijoittajille palvelusta (asunnosta), kokee saavansa enemmän arvoa itselleen kuin mitä maksaa siitä. Asiakaskokemuksen elementtejä vuokrasuhteessa ovat esimerkiksi helppous, varmuus, turvallisuus ja mahdollisuus muutokseen omassa elämässä.”*

Pajunen toteaa, että asuntojen vuokraustoiminnan perusidea on, että vuokralainen voi elää rauhassa omassa kodissaan. Tärkeintä on luoda psykologinen sopimus siitä, että kumpikin arvostaa toista osapuolta ja hänen odotuksiaan. Ajatteluna on oltava se, että vuokralainen on kaiken keskiössä. Tyytyväinen ja vuokransa ajallaan maksava vuokralainen, on avain onnistuneeseen asuntosijoitukseen.

3.4.5 Yhteenveto

Taloudellinen toiminta perustuu entistä enemmän palveluun. Myös rakentamisessa palvelu on tulossa osaksi organisaation ajattelua ja toimintaa. Sen tavoitteena on voiton tuottaminen organisaation uudelleen suuntautumisen avulla. Erilaiset palvelua koskevat ajattelutavat ovat vakiintumassa osaksi liiketoiminnan johtamista ja organisaation toimintaa. Organisaatioissa on ymmärrettävä palvelutoiminta uutena ideologiana. Yhteisten ajattelutapojen uudistaminen vaikuttaa olennaisesti palvelumuutoksen onnistumiseen. Tavoitteena tulee olla paremman asiakaspalvelun toteuttaminen. (Siltaloppi 2015)

Asiakaslähtöisyys nähdään hyödyllisenä ohjeena liiketoiminnalle ja innovaatioille. Asiakaslähtöisyys on haasteena yritystoiminnalle, sillä se vaatii asennemuutoksen monen perinteisen yrityksen toimintaan. Palvelujen lisääntymisen ennakoidaan kiihtyvän lähitulevaisuudessa, joten tämän johdosta asiakaslähtöisyyteen panostaminen on menestyvän liiketoiminnan edellytys. (Korhonen 2016)

Jokaisen yrityksen on tiedostettava itselleen, minkä lisäarvon se tuo asiakkaalle ja mistä asiakas on valmis maksamaan. Kilpailuetuun vaikuttaa hinnan lisäksi tekninen laatu, vuorovaikutus ja viestintä sekä toiminnallinen laatu. Toiminnallista laatua kuvaa asiakassuhteiden hoito. Tekninen laatuvaade on itsestään selvyys, joten sillä ei kilpailuetua saavuteta. Hyvässä asiakassuhteiden hoitamisessa korostuu asiakkaasta välittäminen. (Rubinstein 2002)

Rakentamisen lähtökohtana on käyttäjien tarpeiden tyydyttäminen. Palvelun tarjoajan tulee pystyä tyydyttämään loppukäyttäjän tarpeet. Rakennushankkeen tarpeiden ensisijaisena informaatiolähteenä tulee olla loppukäyttäjän tarpeiden tunnistaminen. Yrityksen toiminta tulee perustua asiakkaiden tarpeisiin (Kamara et al. 2000). Yrityksen toiminnan jatkuva parantaminen vaatii yritykseltä asiakkaan kuuntelemista paremman kilpailuedun saavuttamiseksi toteavat Peppers & Rogers (2001).

Vuorovaikutuksen aikana voidaan vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen. Suhteen laatuun vaikuttavat ratkaisevasti inhimilliset tekijät, kuten palvelualttius, osaavat työntekijät ja empaattii-

suus (Barnes 2001). Suorassa kontaktissa asiakkaisiin olevissa palvelutehtävissä laatua arvioidaan tilannekohtaisesti. Hyvä palvelu edellyttää palvelun antajalta monipuolista ammattitaitoa. Tällöin palvelun antajan täytyy aistia nopeasti asiakkaan tarpeet, olla ystävällinen sekä viestittää asiat ymmärrettävästi ja selkeästi (Medberg 2016).

Yrityksen asiakaslähtöisyydessä tärkeää on henkilöstön sitoutuminen ja motivoituminen asiakaslähtöiseen toimintaan. Hyvä asiakaskohtaaminen edellyttää oikeaa yrityskulttuuria ja henkilöstön sitoutumista yhteisiin arvoihin (Pollari & Vesa 2001). Kotler (2000) toteaa, että mikäli tuotteen tai palvelun toimittajien tarjoukset ovat samankaltaisia, korostuu henkilökoh- taisten mieltymysten merkitys.

Luottamus on osapuolten välillä yksi keskeisimmistä menestystekijöistä (Ellram 1995; Smith et al. 1995; Swan et al. 2002; Kadefors 2004). Luottamuksen merkitys korostuu niissä tilan- teissa, joissa asiakas ei ennakolta tiedä tai ymmärrä palvelun sisältöä ja tuotettua laatua (Boyt & Harvey 1997). Yhteistyökumppanin kanssa luottamus on teknisen ja toiminnallisen laadun ohella merkittävin yhteistyösuhteeseen vaikuttava tekijä (Sharma & Patterson 1999). Mitä parempi on asiakkaan luottamus, sitä vahvemmin hän sitoutuu asiakassuhteeseen. Nykyi- sessä verkostoituneessa toimintaympäristössä luottamuksen avulla on mahdollisuus saada yritykselle keskeinen menestystekijä toteaa Lehtonen (2004).

Juntton (2008) mukaan kaupungistuminen yleistyy tulevaisuudessa. Tämän johdosta vuokra- asuntojen tarve kasvaa. Vuokra-asuntojen kysyntään vaikuttavat lisäksi nuorten varhainen kotoa muutto, kakkosasuntojen tarve, maahanmuuttajien määrän kasvu ja muut muuttajat. Globalisaatio tulee vaikuttamaan myös asuntojen omistuksen malleihin, jolloin muuttoliike, työsuhteen laatu, työllisyys ja suhdanteet vaikuttavat tulevaisuudessa asunnon hallintamuo- toihin. Jos asuntokantaa kehitetään tulevaisuudessa joustavammaksi, asuntoja voi ehkä taas ostaa huone kerrallaan. Tällöin samassa asunnossa voi olla omistus- ja vuokraosuuksia.

Asuinhuoneistojen vuokraustoiminta tulee olla omistajalle taloudellisesti kannattavaa. Vuokranantaja voi parantaa vuokraustoiminnan kannattavuutta parantamalla asiakastyyty- väisyyttä. Vuokraustoiminnan hyvä palveluasenne ja vuokralaisen ymmärtäminen tuottoja mahdollistavana asiakkaana parantaa pitkällä tähtäimellä kannattavuutta. Jokaisesta vuok- ranantajan ja vuokralaisen kohtaamisesta tulisi jäädä vuokralaiselle myönteinen kokemus. Ajatteluna tulee olla se, että vuokralainen on kaiken keskiössä. Tyytyväinen ja vuokransa ajallaan maksava vuokralainen mahdollistaa onnistuneen asuntosijoituksen. (Pajunen 2016)

4 TUTKIMUKSEN IHMISNÄKÖKULMA

Tutkimuksen ihmisenäkökulman tutkimuksia käsitellään ihmisen arvojen ja arvovalintojen sekä koherenssin tunteen perustein. Elämäkokemustensa perusteella ihminen asettaa omaksumansa arvot järjestykseen ja tekee arvovalintoja. Koherenssin tunteeseen vaikuttaa eräänä tekijänä ihmisen elämäkokemukset ja arvovalinnat.

Tässä luvussa käsitellään ihmisen elämäkokemuksia, arvoja ja koherenssin tunnetta sekä niihin vaikuttavia tekijöitä.

4.1 Ihmisen elämäkokemukset

4.1.1 Elämäkokemus

Elämäkokemus on voimavara ja mielen hyvinvoinnin perusta. Iäkkään ihmisen voimavaroista merkittävimpiä ovat eletty elämä ja sen myötä kertyneet lukuisat elämäkokemukset. (Jokinen et al. 2012)

Elämäkokemus on olennainen voimavara sekä muutoksissa selviytymisen tuki. Elämäkokemuksen myötä ihminen oppii tuntemaan itseään, selviytymään kriiseistä, näkemään omat rajoituksensa ja tekemään kompromisseja. Eletty elämä ja elämäkokemukset lisäävät viisautta ja tiedon määrää. Elämäkokemus mahdollistaa erottamaan olennaiset asiat epäolennaisista. Se auttaa myös ymmärtämään, että kaikkea suunniteltua tai haaveiltua ei tarvitse eikä voi tehdä tai kokea. Ikääntymisen johdosta lisääntyvä elämäkokemus voi kirkastaa elämässä tärkeänä pidettyjä asioita ja arvoja. (Sundelin 2017)

Elämäkokemuksen tuomaa arvokasta henkistä pääomaa voidaan kutsua myös elämäntaidoksi. Elämäntaito auttaa ihmistä kohtaamaan myönteisellä tavalla elämän vastoinkäymisiä ja katsomaan rohkeasti tulevaan. Elämäntaito mahdollistaa ihmiselle arvojensa mukaista elämää ja sietää myös ristiriitoja. (Sundelin 2017)

Ihmisen elämään vaikuttavat eletty ja koettu elämä, sekä elämäkokemusten myötä muotoutuneet toimintatavat ja ajatukset (Aro 2017). Ihmiset suhtautuvat usein elämään itsestäänselvyytenä. Tällöin he suunnittelevat tulevaisuuttaan, asettavat tavoitteita ja toteuttavat unelmiinsa. Vaikeat kokemukset kuitenkin opettavat sen, että elämässä voi tapahtua odottamattomia asioita, vaikka kuinka huolellisesti suunnittelisi elämänsä. Vaikeita elämäkokemuksia kokeneet ymmärtävät, että elämästään ei voi aina itse päättää. Koettelemukset voivat tehdä ihmisestä kiitollisemman ja positiivisemman kuin aiemmin. Jokapäiväisessä elämässä ihminen ei välttämättä muista olla kiitollinen. Sairauden tai onnettomuuden jälkeen tavallinen arkielämä voi olla kaikista kiitollisin asia. Tämän johdosta on tärkeää nauttia jokaisesta hetkestä ja päivästä (Hänninen 1999).

Lindén (1995) painottaa myös, että henkilöt usein olettavat, että tulevaisuus on ennustettavissa, järjestettävissä ja selitettävissä. Vaikka odottamattomat tapahtumat, kuten kuolema,

sota tai onnettomuus voivat kohdata kenet tahansa, yksilö kykenee selittämään tapahtumille mielen ja merkityksen. Hännisen (1999) mukaan tavanomaisessa elämässä ihmisen sisäinen tarina tapahtuu tiedostamattomasti. Sen sijaan elämäntarinaa tulee merkittäviä käännekohtia ihmisen kohdatessa vaikeuksia esimerkiksi sairauden vuoksi. Tällöin ihmisen elämäntarina tiedostuu, jolloin hän käsittelee elämänsä muutoksia ja peilaa elämäänsä menneisyydestä tulevaisuuteen (Aaltonen 1998).

Rönkän (1992) mukaan elämän käännekohtat voivat aiheuttaa ihmisen elämässä muutoksen. Hänen mukaansa käännekohtilla tarkoitetaan elämäkokemuksia, joiden myötä ihmisessä voi tapahtua pitkäaikaisia psykologisia muutoksia. Tällaiset tapahtumat voivat olla aluksi joko positiivisia tai negatiivisia, kuten rakastuminen, työpaikan löytäminen, avioero tai vakava sairaus. Negatiiviset tapahtumat, kuten esimerkiksi vakava sairaus tai muu odottamaton tapahtuma pysäyttää ihmisen ja ihminen joutuu arvioimaan tulevaisuuttaan uudestaan. Buryin (1997) mukaan tällainen tilanne aiheuttaa ihmiselle elämäkerrallisen katkoksen, jota seuraa tarinallinen tyhjiö. Lindén (1995) toteaa tällaisen tilanteen elämän katkoskohtaksi, jolloin ihmisellä on tarve arvioida mennyttä saavutuksineen sekä tulevaa tavoitteineen. Tällaisessa tilanteessa elämä täytyy arvioida uudelleen, jolloin siihen liittyy monien kysymysten selvittelyä ja oman kohtalon hyväksymistä. Uusi ja odottamaton tilanne antaa tilaa ihmisen henkille kasvuille. Esimerkiksi sairaus saattaa muuttaa yksilöä persoonallisesti sekä kasvattaa ja kehittää henkisesti. Tähän kasvuun liittyy olennaisesti elämänarvojen asettaminen uuteen tärkeysjärjestykseen toteaa Lindén (1995). Bellizzin (2004) mukaan esimerkiksi vakavan sairauksen seurauksena ihmiset eivät enää paneudu pieniin vaikeuksiin.

Ziehe (1991) vertaa keskenään ihmisiä, jotka elävät äärimmäisen vaikeissa elämäntilanteissa ja ihmisiä, joilla asiat ovat ulkopuolisesti hyvin. Hänen mukaansa vaikeat elämäkokemukset eivät välttämättä aiheuta masentuneisuutta ja elämänilon menettämistä. Vaikeita elämäntilanteita kokeneet ihmiset voivat olla jopa tasapainoisempia ja eloisampia kuin ne ihmiset, joilla ei ole ollut elämässään vaikeuksia. Ziehen mukaan ihmisen onnellisuus ja elinvoimaisuus ei ole sidoksissa elämäkokemuksiin ja -tilanteisiin, vaan siihen vaikuttaa etenkin ihmisen psykogeneettinen kyky vastaanottaa uusia kokemuksia. Puolimatkan (2004) mukaan sellainen ihminen, joka arvostaa korkeiden arvojensa mukana tuomia onnentunteita, kykenee kestämään fyysistä kipua ja sairautta menettämättä kuitenkin elämäniloaan ja onnellisuuttaan.

Elämäkokemukset tuottavat tietoa ihmisten elämän päämääristä ja tapahtumista sekä koko elämäntietoa. Elämäkokemukset auttavat myös ymmärtämään sen, millainen kyseinen henkilö ei ole. Elämäkokemukset luovat peilin tai peilikuvan, jossa ihminen näkee heijastettuna oman elämänsä. (Cohler & Cole 1996)

4.1.2 Elämän kokemuksellisuus

Kokemuksellisuus on merkittävästi enemmän kuin pelkkä tieto tai jonkin asian tietäminen. Kokemuksellisuudessa on kysymys emootioista, jotka ovat kiinteästi osana ihmisen elämää (Jyrämä 2008). Kokemuksen syntymiselle eivät riitä pelkkä tieto ja tietäminen. Omakohtainen kokemus sisältää tiedollisen tason lisäksi tunteita, jotka sävyttävät tietoa. Ne voivat tämän johdosta muuttaa ihmisen toimintaa ja ajattelua. Kokemus on ihmiselle itselleen jotain

erityisen tärkeää sisäistä. Kokemus voi olla myös yhteisöllinen riippumatta yhteisön koosta. Kuitenkin yhteisöllisessäkin kokemuksessa jokaisella ihmisellä on oma erityinen kokemuskensa, joka on kytköksissä kokijan persoonallisuuteen, tunteisiin ja elämäkokemukseen. Kokemuksellisuus liittyy yleensä vanhenemisen tuomiin kokemuksiin elämäkulusta, mutta se liittyy myös muihin iästä riippumattomiin kokemuksiin. Kokemuksia arvioidaan ja yritetään ymmärtää niiden syntytekijöiden perusteilla sekä peilaten nykyhetkeen. Kokemuksellisuuden arviointi on riippuvainen siitä, millaiseen tilanteeseen kokemus liittyy toteaa Jyrkämä (1990).

Arkkipiispa Mikko Juva (2001) kuvaa omaa näkemystään elämän kokemuksista ja niistä tekijöistä, jotka ovat määränneet sen, millainen hänen elämästään ja hänestä itsestään miehenä oli tullut. *”Elämäni luonnehtiessani olen viipynyt pääasiassa niissä vaiheissa, jolloin olen ollut tiukoilla, joskus peräti voimieni äärirajoilla ja joutunut tosissani taistelemaan oikeana pitämieni asioiden ja arvojen puolesta. Elämässäni on todella ollut aika sodalla ja rauhalla. Sodat, sekä aseelliset että aseettomat, ovat paljolti määränneet, millaiseksi elämäni tuli ja millainen mies minusta itsestäni tuli.”* (Juva 2001)

Juva (2001) toteaa, että elämässä ei saa sitä kaikkea mitä haluaa. Elämä kokonaisuudessaan on lahja, jota ei tarvitse ansaita. Lahjan saaja ei voi määrätä sen sisältöä. Elämän koettelemuksien ja vaikeuksien avulla tarjoutuu mahdollisuuksia oppimiseen ja ihmisenä kasvamiseen. Kokemus siitä, että elää tarkoituksellista ja elämisen arvoiselta tuntuvaa elämää, on aina mahdollista. Kokemus tarkoituksellisesta elämästä on iästä riippumaton. Elämän kokeminen mielekkääksi ja merkitykselliseksi on ihmiselle keskeinen mielen hyvinvoinnin lähde.

Parhaimmillaan elämän rajallisuuden tiedostaminen saa ihmisen elämään vahvemmin nykyhetkessä ja katsomaan tulevaisuuden positiivisin odotuksin. Asioita ei voi aina siirtää kauaksi tulevaisuuteen, joten on tartuttava nykyhetkessä tarjoutuviin tilaisuuksiin. Ihmiselämän rajallisuuden tiedostaminen vastuuttaa häntä elämään arvojensa mukaista elämää nykyhetkessä ja tekemään valintoja näillä perusteilla. Elämäkokemus on suureksi avuksi erottamaan olennaiset asiat epäolennaisista toteaa Juva (2001).

4.1.3 Elämän kriisitilanteet

Lindénin (1995) mukaan kriisillä tarkoitetaan psyykkeen kokemuksellista epätasapainoista tilaa. Achtén et al. (1985) lisäävät kriisin määrittelyyn sellaisen tilanteen, jolloin ihminen ei kykene käsittelemään tunne-elämän voimakkaita muutoksia persoonallisuudelleen ominaisella tavalla. Tällöin ihminen ei pysty soveltamaan uuteen tilanteeseen asennoitumis- ja ratkaisumallejaan, jotka ovat olleet käyttökelpoisia aiemmissa elämän vaikeuksissa. Ihmisen elämässä voi olla sairautta, onnettomuuksia ja menetyksiä. Vaikeistakin tilanteista kumpuaa usein myös jotain positiivista. Tällöin kriisi voi johtaa henkiseen kasvuun.

Kriisi saa aikaan elämänarvojen uutta arviointia ja psyykkistä sopeutumista muutoksiin. Vaikeudet saavat ihmisen arvioimaan elämänsä tarkoitusta ja niitä asioita, jotka ovat hänelle tärkeitä ja merkityksellisiä. Tällöin vähemmän tärkeät ja merkityksettömät jäävät toissijaisiksi. Vaikeuksien seurauksena ymmärrys elämästä lisääntyy. Useiden elämäntilanteiden muuttuu

vaikean elämänkokemuksen jälkeen. Omat arvot kirkastuvat ja arvostus elämää kohtaan kasvaa. Parhaimmillaan kriisiä seuraa henkinen kasvu ja kypsyminen toteavat Achtén et al. (1985).

Achtén et al. (1985) mukaan ihmisen elämänkaareen sisältyy luonnollisena osana kriisinomaisia kehitysvaiheita. Tällaisia ovat esimerkiksi nuoruus-, keski- ja vanhuusiän kriisit. Eri-tyisen vaikeaan tilanteeseen ihminen joutuu silloin, kun luonnollisen kriisin lisäksi ihminen kohtaa samanaikaisesti muita elämäänsä kohdistuvia kriisejä, kuten esimerkiksi vakavan sairastumisen. Tällöin ihminen joutuu ponnistelemaan äärirajoilla selviytyäkseen. Lindén (1995) mukaan esimerkiksi osa syöpäpotilaista kokee sairautensa elämänmuutuskriisinä, sillä syöpä on melko yleinen sairaus ja siitä parantuminen on useille mahdollista. Tämän vuoksi ihmisen on mahdollista suhtautua syöpään ohimenevänä kriisitilanteena. On kuitenkin muistettava, että syöpä muuttaa usein jollain tavoin ihmisen elämää. Tällöin ihmisen on syytä pysähtyä arvioimaan uudelleen asenteitaan, arvojaan ja tavoitteitaan toteaa Lindén (1995).

Lindén (1995) ja Achtén et al. (1985) mukaan kriisin kulkua ei voi ennakolta määritellä, vaan jokainen ihminen käsittelee ja kokee kriisin yksilöllisesti. Kriisin läpikäyminen on kokonaisvaltainen tapahtuma, jossa ihminen käyttää tietoisesti hyväksi selviytymiskeinojaan sekä tiedostamattomia voimavarojaan. Kriisin keston ja seurauksiin vaikuttavat yksilöllisesti muiden muassa ihmisen persoonallisuus, elämäntilanne, ikä sekä aiemmat kokemukset.

4.1.4 Elämän tarinallisuus

Ihmisen olemisen, elämän ja elämäntarinan välillä on yhteys, sillä ihmisen olemassaolo on olemukseltaan tarinallista. *”Tarinat eletään ennen kuin ne kerrotaan”* toteaa MacIntyre (1981). Yksilön elämä on sidonnainen elinympäristönsä yhteiskunnallisiin käytäntöihin ja niiden traditioihin. Ihmisen elämäntarina heijastaa niiden yhteisöjen arvoja, joissa hän elää. Näistä lähtökohdista kukin yksilö muodostaa oman ainutkertaisen elämäntarinansa. Myös Carr (1991) toteaa, että ihmisen elämäntarinan ja hänen elämänsä välillä on kiinteä rakenteellinen yhtäläisyys. Ihmiselämä koostuu erilaisista tarinallisista projekteista, joilla rakenteellisesti on alku, käännekohta ja päätös. Tämä on ihmiselämään itseensä sisältyvää rakennetta.

Ihminen ei koskaan voi yksin tuottaa elämäntarinaansa, sillä sitä ei voi luoda vapaasti vain pelkän oman mielikuvituksen voimin. Yksilöllä on kuitenkin vapaus ja haaste luoda omien lähtökohtiensa pohjalta ja huomioiden ympäristönsä yhteiskunnan traditiot ja arvot oma erityinen elämäntarinansa. Tämän johdosta ihminen on itse periaatteellisella tasolla vastuullinen tekemiinsä valintoihin. Jokaisen ihmisen oma elämäntarina on luonteeltaan autenttinen ja yksilöllä on se kokemus, että *”tämä on juuri minun elämäntarinani”* toteaa Kerby (1991). Oma elämäntarinan luominen ei oikeuta hyväksymään narsistista oman edun tavoittelua muiden kustannuksella eikä nostamaan yksilöllisyyden erottautumista itseisarvoksi. Sen sijaan se korostaa oman paikan luomista yhteisön moraalisisessa traditiossa toteaa Carr (1991). Frankl (2005) toteaa, että ihminen on vapaa päättämään omista valinnoistaan, mutta olemaan

myös vastuullisen huomioiden elinyhteisönsä. Hänen mukaan ihminen ratkaisee joka tilanteessa omilla valinnoillaan elämänsä.

Elder et al. (2003) mukaan ihmisen elämänkulku tuottaa kehyksen tutkittavalle ilmiölle sosiaalisten polkujen, kehityskulkujen ja sosiaalisen muutoksen ketjuna. Elderin teorian mukaan ihmiselämässä on viisi keskeistä sosiaali- ja käyttäytymistieteellistä lähtökohtaa. Ensimmäisenä elämänkulun kehittymisen lähtökohtana on inhimillinen kehitys ja ikääntyminen. Nämä ovat koko elämänmittaisia prosesseja ja tämän prosessien ymmärtäminen edellyttää elämänmittaista näkökulmaa. Toisena lähtökohtana on muutos, joka tarkoittaa sitä, että ihminen tekee elämänsä valintoja erilaisten tapahtumien perustein. Valinnat ovat sidoksissa ihmisen omaan elämänhistoriaansa ja sosiaalisiin olosuhteisiinsa. Ihmiset ovat kuitenkin itsenäisiä toimijoita, jolloin elinympäristön ja muiden tekijöiden ei välttämättä tarvitse kahlehtia muutoksen perusteena olevia valintoja. Kolmantena lähtökohtana ovat ihmisen elämän aika ja paikka. Ihmisen elämänkulkuun vaikuttaa eletyn elämänsä historiallinen ajanjakso ja kokemus paikoista. Yksilöillä on syntymänsä perusteella konteksti historialliseen ajanjaksoon ja elinpaikkaan. Neljäntenä lähtökohtana on valintojen ajoitus. Nämä tarkoittavat kehityksellisiä edellytyksiä ja seuraamuksia elämänmuutosten siirtymä- ja ylimenokausissa, elämän tapahtumissa sekä käyttäytymismalleissa. Ihmisiin voi vaikuttaa eri tavalla elämässä tapahtuvat samanlaiset kokemukset ja tapahtumat, sillä ihmisten suhtautumiset erilaisiin asioihin ovat yksilöllisiä. Viidentenä lähtökohtana ovat elämisen yhdyssiteet ja riippuvuudet, sillä elämä on sidoksissa sosiaaliseen ympäristöönsä ja henkilökohtaisiin elämänsä verkostoihin. Ihminen on riippuvainen historiallisista tapahtumista, elinympäristönsä verkostoista, erilaisista tilanteista sekä elinympäristönsä ja omista riippuvuuksistaan toteavat Elder et al. (2003).

4.1.5 Ihmisen viisaus

Viisautta pidetään elämän selviytymisen kannalta erityisen tärkeänä. Oman elämäntehtävän ja –merkityksen tietäminen sekä ymmärtäminen pitkällä aikavälillä lukuisine elämäkokemuksineen mahdollistaa viisauden. Yleisesti viisaus on todettu lisääntyvän elämäkokemusten ja iän lisääntyessä. Viisauden tunnusomaisia piirteitä ovat ristiriitojen sietäminen ja sitkeys ratkaisujen etsimisessä. Nämä ominaispiirteet ovat kuitenkin vain osa kaikista viisauden piirteistä. (Ruoppila 2003)

Viisauden käsitteeseen ja elämään liittyviin ratkaisumalleihin ja –tapoihin liittyy olennaisesti *hiljaisen tiedon*-käsite. Hiljaisen tiedon määrittelyn on monimutkaista. Se voidaan kuitenkin tulkita toimintasuuntautuneeksi tiedoksi, jonka yksilö on omaksunut aikaisemmilta sukupolvilta tai asian aikaisemmin kokeneilta ja joka auttaa kyseistä yksilöä saavuttamaan itselleen tärkeiksi kokemiaan elämän tavoitteita (Kiikeri & Ylikoski 2004). Hiljaisen tiedon merkitys korostuu erityisesti silloin, kun ihminen täytyy ratkaista sellaisia ongelmia, joista ei ole saatavissa muuta tietoa tai ohjeita viisaan päätöksen tai toiminnan tekemiseksi (Ruoppila 2003).

Baltes & Freund (2006) määrittelevät viisauden ”*elämän asiantuntijuus*” -käsitteenä. Elämän asiantuntijuus -käsite määrittelee viisauden käsitteen arkielämän merkityssisällön kautta. Heidän mukaan ihmisen viisautta arvioidaan ihmisen arkielämän monien ongelmien ratkaisujen perusteilla. Tällöin arvioinnin kohteina ovat esimerkiksi tiedon paljous yleisestä

elämänkulusta, monipuolinen tietous elämänkulkuun liittyvistä erilaisista ratkaisustrategioista, tieto elämänympäristöistä sekä niiden ajallisista, paikallisista ja kehityksellisistä piirteistä. Näiden lisäksi arvioidaan ihmisen arvoja ja tavoitteiden suhteellisuuden ymmärtämistä ja hyväksymistä sekä poikkeavuuksien sietämistä.

4.1.6 Ihmisen henkinen kasvu

Ihmisen henkinen kasvu liittyy kiinteästi ja yksilöllisesti ihmisen elämänkaareen. Osa kasvusta on biologisen kehityksen seurausta, jolloin kasvu ymmärretään luonnolliseksi kypsymiseksi. Myös ympäröivät olosuhteet ja toiset ihmiset vaikuttavat yksilöllisesti ihmisen kasvuprosessiin. Ihmisen henkistä kasvua ei voi tarkastella irrallaan kasvattamisesta, oppimisesta ja opetuksesta. Usein kasvun liikkeellepaneva voima on jokin muutos toteaa Sahlberg (1998). Hänen mukaan muutos tapahtuu usein kaaoksen reunalla. Elämän järkytykset saattavat olla vaikuttamina ihmisen muutokseen ja kasvuun. Yleisesti kasvun ajatellaan olevan positiivista muutosta.

Vakavan vastoinkäymisen kohdatessa ihminen joutuu nöyrytymään. Hän kohtaa ristiriitaisia tunteita, joista toiset johtavat toivottomuuteen ja elämänarvoisen elämän hylkäämiseen, toiset puolestaan rohkaisevat selviytymään myös sellaisesta, mikä on aikaisemmin tuntunut mahdottomalta. Kriisitilanteessa ihmisessä saattaa aktivoitua voimakkaat tunteet, ihanteet ja elämänhalu, jolloin ihminen kykenee voittamaan vaikeudet. Tällöin ihminen voi suoriutua myös sellaisista vaikeuksista, joista hän ei etukäteen olisi uskonut suoriutuvansa. Vaikeuksien voittaminen muuttaa yksilön käsitystä itsestään ja elämästään ja avaa uusia mahdollisuuksia. Tällöin ihminen kulkee kohti kasvua. (Puolimatka 2004)

Trauman jälkeinen kasvu ilmenee yksilön elämässä positiivisina muutoksina. Tällaisia ovat parantuneet ihmissuhteet, uudet mahdollisuudet, aikaisempaa suurempi elämän arvostaminen, tunne oman persoonan vahvuudesta sekä henkinen kasvu toteavat Tedeschi & Calhoun (2004). Tällaiset muutokset sisäistyvät ihmisessä vasta sitten, kun vaikeasta elämäntilanteesta on kulunut tarpeeksi aikaa ja ihminen on toipunut traumastaan (Tedeschi & Calhoun 2004; Bellizzi 2004). Linleyn (2003) mukaan ihmisen kasvuun liittyy sellainen näkemys, että ihminen saavuttaa jotakin tärkeää eikä koe menettävänsä mitään.

Sairauksistaan huolimatta useat ihmiset kokevat olevansa sinnikkäitä. Tämä antaa heille voimaa myös sairauden jälkeisenä aikana. Tällaista voidaan kuvata vahvistuneeksi itseluottamukseksi ja kyvyksi selviytyä elämän vaikeuksista. Vaikeudet opettavat ihmisessä selviytymistaitoja ja omien voimavarojen hyödyntämistä sekä usein ne myös vahvistavat ihmistä. Vastoinkäymiset lisäävät ihmisen kykyä selviytyä elämän erilaisista vaikeuksista. (Puolimatka 2004).

Kyngäs et al. (2000) ja Jalosen (1993) mukaan esimerkiksi vakavan sairauden aikana ihminen alkaa nauttia aikaisempaa enemmän pienistä asioista ja arkisista toiminnoista. Esimerkiksi ulkona käynnin kuvaillaan tuottavan iloa sairastamisaikana. Sairastuminen avaa ihmisen kokemaan uudesta näkökulmasta arkielämää, joka oli aikaisemmin tuntunut itsestään selvältä.

4.1.7 Empatia

Toisten huomioiminen ja auttamishalu on Tedeschin & Calhounin (2004) mukaan tyypillinen henkisen kasvun piirre. Empatia ja kyky tuntee myötätuntoa toisia kärsiviä ihmisiä kohtaan on henkisesti rikkaan ihmisen ominaisuuksia. Omien voimavarojen rajallisuuden tiedostaminen lisää usein kykyä tuntee empatiaa muita ihmisiä kohtaan. Ihminen tulee esimerkiksi sairauden myötä aikaisempaa herkemmäksi ymmärtämään heikossa asemassa olevia ja vaikeuksien kanssa kamppailevia ihmisiä. Ihmiselle tulee tarve eläytyä empaattisesti toisten kärsivien elämään. Empaattisuus perustuu omiin kokemuksiin ja niiden myötä kykyyn samaistua toisten tunteisiin. Omien kokemusten perusteella on luontevampaa samaistua toisten vaikeuksiin. Vaikea koettelemus yhdistää ihmisiä ja vertaistuen myötä elämään saattaa astua uusia tärkeitä ihmisiä toteavat Tedeschi & Calhoun (2004).

Tedeschin & Calhounin (2004) mukaan ihmisen vastoinkäymisestä kumpuaa henkistä kasvua. Vaikea kokemus voi tehdä ihmisestä myötätuntoisemman ja ymmärtäväisemmän persoonan. Tämä on tyypillinen henkisen kasvun piirre. Trauma voi tehdä ihmisestä vahvemman, viisaamman ja empaattisemman kuin aiemmin. Vastoinkäymisten positiivisten seurausten esiin nostaminen ei tarkoita sitä, että elämän vaikeudet olisivat millään muotoa kellekään toivottuja.

4.1.8 Kärsimys ja suru

Kärsimys

Ihminen pohtii elämänsä päämäärää vaikeina hetkinä, jolloin ihmisellä on epätoivoa ja elämää järkyttäviä kohtalokkaita tapahtumia. Kärsimys saa ihmisen oivaltamaan, miten asioiden ei tulisi olla ja mikä ei ole oikein. Kärsimys avaa näkemyksen siitä, miten tulisi olla. Kärsimyksessä toivo on mahdollisuus löytää uusi tarkoitus elämään, eli asettaa arvot uuteen järjestykseen. Kyse on siitä, millaisen henkilökohtaisen arvojärjestelmän haluaa luoda ja millaisia tarkoituksia kohti elämässään haluaa pyrkiä. (Frankl 1983)

Ihmisen kärsimykset voivat olla esimerkiksi psyykkisiä häiriötiloja. Nämä voivat olla tällöin ihmisen tahdon heikkouksia. Ihminen on silloin menettänyt kykynsä ohjata elämäänsä omalla tahdolla (Rauhala 2005). Tahdonvoima voi myös uupua, mikäli sitä käytetään liikaa. Ympärillämme on erilaisia haluja herättäviä virikkeitä, jolloin voimamme voivat kulua niiden vastustamiseen. Voimamme voivat kulua myös toisten meille aiheuttamien odotusten vastustamiseen. Myös yksipuolinen omistautuminen jollekin asialle voi kuluttaa tahdonvoimaamme. Yleisesti monen kokema stressi saa tahdonvoimamme uupumaan (Purjo 2014).

Suru

Lönnqvist et al. (2014) mukaan suru on kokonaisvaltainen reaktio menetykselle. Oireidensa takia suru saatetaan sekoittaa masennukseen. Suru-kokemus on yksilöllistä eikä kukaan toinen voi tietää, kuinka suurta tuskaa läheisen menettäminen itselle aiheuttaa. Suru pysäyttää

ihmisen elämän. Se synkistää mielialaa ja vie ihmisen kaiken huomion. Suru voi johtaa siihen, että ihminen menettää halunsa elää ja tulevaisuus tuntuu merkityksettömältä.

Suru itsessään ei ole sairaus, mutta se voi johtaa sairastumiseen. Ihmisen pitää saada surra eikä surusta toipumista voi nopeuttaa. Ihmisen tulee kuitenkin pystyä toimimaan myös surussakin. Jos ihminen on surussaan toimintakyvytön, hän on avun tarpeessa. Aivot eivät ole surun vallitessa normaalitilassa. Tällöin monet aivojen toiminnalliset yhteydet aktivoituvat. Suru muistuttaa lähinnä psykologista kipua. Surustaan kertominen ja sosiaalisen tuen saaminen edesauttavat psyykkistä ja fyysistä hyvinvointia. Myönteinen ajattelu myös surun keskellä ehkäisee sairastumista toteaa Lönnqvist (2014).

Mikäli menetystä ei ole käyty kunnolla läpi, voi käsittelemätön suru painaa tiedostamattomasti mielessä toteaa Lönnqvist (2014). Tämä voi aiheuttaa myöhemmin ongelmia. Mikäli kuolema on äkillinen, voi surutyön alkaminen viivästyä tapahtuman aiheuttaneen järkytyksen johdosta. Ihmisellä on rajalliset mahdollisuudet siinä, kuinka paljon traumaattista tapahtumaa mieli voi kerralla käsitellä.

Ihmisen vahvuudet ja heikkoudet tulevat esille vaikeissa elämäntilanteissa. Suru auttaa sopeutumaan uuteen elämäntilanteeseen. Menetyksen ongelma on se, että siinä usein paljastuu ihmisen keinottomuus tai sopeutumiskyky. Suruun voi saada apua, mutta viimekädessä surusta toipumisen haaste kohdistuu kuitenkin ihmiseen itseensä. Toipumisprosessissa läheisten ihmisten tuki on hyvin tärkeää. Kukaan ulkopuolinen voi arvioida surun määrää tai neuvoa parasta tapaa käsitellä surua. Ihmisen suru ei välttämättä näy ulospäin. Sureva käyttää niitä keinoja ja voimavaroja, joita hänellä on. Jokaisen tulisi saada surra omaan persoonallisuuteensa sopivalla tavalla toteaa Lönnqvist (2014).

4.1.9 Armo

Armo on olemista muille ja se on tekoja toisille toteaa piispa Kalliala (2017). Armo tarkoittaa anteeksiantoa. Kirkko määrittelee armon Kaikkivaltiaan rakkaudeksi ja hyvydeksi. Arkielämässä armo tarkoittaa sitä, että jostain rikkomuksesta huolimatta asia annetaan jollekin anteeksi ja hänelle annetaan armo. Armonannon jälkeen asiaan ei enää palata eikä asiassa ole tämän jälkeen kenelläkään mitään vaateita.

Piispa Eero Huovinen (2017) totesi presidentti Mauno Koiviston siunauspuheessaan muiden muassa seuraavaa: *”Meitä pappejakin hän ohjeisti muistamaan, että armon sanat ovat tärkeitä kuin arvojen sanat.”* Presidentti Koivisto on toiminut ohjeensa mukaan, sillä hän on esimerkiksi armahtanut vankeja kaikkein eniten Suomen presidenteistä. Määrä on moninkertainen useisiin muihin presidentteihin verrattuna (Oikeusministeriö 2016).

Armollisesti toimivan henkilön vaikuttimina ovat hänen omat arvot, elämäkokemukset ja elämänviisaus. Tämä osoittaa henkilössä korkeaa henkistä kypsyyttä. Etelä-Afrikan entinen presidentti, Nelson Mandela, antoi armon vangitsijoilleen ja sortajilleen (Mandela 1995).

4.1.10 Yhteenveto

Edellä käsitellyt (4.1.1-4.1.9) aiheet ovat keskeisiä näkökulmia, joiden kautta elämäkokemusten maailmaa voidaan lähestyä. Niistä muodostuu elämäkokemusten viitekehys, jota myöhemmin hyödynnetään tässä tutkimuksessa tulosaineiston käsittelyssä. Seuraavana esitetään vielä synteesi kustakin näkökulmasta.

Elämäkokemus

Elämäkokemusten myötä ihminen oppii tuntemaan itseään ja selviytymään kriiseistä. Eletty elämä ja elämäkokemukset lisäävät viisautta ja tiedon määrää. Elämäkokemus mahdollistaa erottamaan olennaiset asiat epäolennaisista (Sundelin 2017). Koettelemukset voivat tehdä ihmisestä kiitollisemman ja positiivisemman kuin aiemmin (Hänninen 1999). Rönkän (1992) mukaan elämän käännekohdat voivat aiheuttaa ihmisessä pitkäaikaisia psykologisia muutoksia. Uusi tilanne antaa tilaa ihmisen henkiselle kasvulle ja mahdollistaa elämänarvojen asettaminen uuteen tärkeysjärjestykseen (Lindén (1995). Bellizzin (2004) mukaan vakavan vastoinikäymisen seurauksena ihmiset eivät enää paneudu pieniin vaikeuksiin.

Elämän kokemuksellisuus

Kokemuksellisuus on oleellisesti enemmän kuin pelkkä tieto tai jonkin asian tietäminen (Jyrkämä 2008). Omakohtainen kokemus on ihmiselle itselleen jotain erityisen tärkeää ja sisältää tiedollisen tason lisäksi tunteita, jotka sävyttävät tietoa (Jyrkämä (1990). Ziehe (1991) mukaan vaikeita elämänvaiheita kokeneet ihmiset voivat olla tasapainoisempia kuin ne ihmiset, joilla ei ole ollut elämässään vaikeuksia. Puolimatkan (2004) mukaan sellainen ihminen, joka arvostaa korkeita arvoja ja jotka tuovat hänelle onnen tunteita, kykenee kestämaan fyysisistä kipua ja sairautta menettämättä elämäniloaan ja onnellisuuttaan.

Elämän kriisitilanteet

Elämän kriisitilanteet voivat johtaa ihmiseen henkiseen kasvuun (Achtén et al. 1985). Kriisin seurauksena ihminen arvioi syvällisesti elämänarvojaan. Vaikeudet saavat ihmisen arvioimaan elämänsä tarkoitusta ja niitä asioita, jotka ovat hänelle tärkeitä ja merkityksellisiä. Useiden elämänfilosofia muuttuu vaikean elämäkokemuksen jälkeen. Omat arvot kirkastuvat ja arvostus elämää kohtaan kasvaa. Kriisiä seuraa henkinen kasvu ja kypsyminen.

Lindén (1995) ja Achtén et al. (1985) mukaan kriisin kesto ja seurauksia ei voi ennakolta määrittellä, vaan jokainen ihminen käsittelee ja kokee kriisin yksilöllisesti. Kriisistä selviytymiseen ihminen käyttää tietoisesti hyväksi selviytymiskeinojaan sekä tiedostamattomia voimavarojaan. Kriisin keston ja seurauksiin vaikuttavat yksilöllisesti muiden muassa ihmisen persoonallisuus, elämäntilanne, ikä sekä aiemmat kokemukset.

Elämän tarinallisuus

MacIntyre (1981) toteaa, että yksilön elämä on sidonnainen elinympäristönsä yhteiskunnallisiin käytäntöihin ja niiden traditioihin. Ihmisen elämäntarina heijastaa niiden yhteisöjen arvoja, joissa hän elää. Näistä lähtökohdista kukin yksilö muodostaa oman elämäntarinansa. Carr (1991) toteaa, että ihmisen elämäntarinan ja hänen elämänsä välillä on kiinteä rakenteellinen yhtäläisyys.

Ihminen ei koskaan voi yksin tuottaa elämäntarinaansa, sillä sitä ei voi luoda vapaasti vain pelkän oman mielikuvituksen voimin. Yksilöllä on kuitenkin vapaus luoda omien lähtökohתיensa pohjalta ja huomioiden ympäristönsä yhteiskunnan traditiot ja arvot oma erityinen elämäntarinansa. Tämän johdosta ihminen on itse periaatteellisella tasolla vastuullinen tekemiinsä valintoihin (Kerby 1991). Oma elämäntarinan luominen ei oikeuta hyväksymään narcissista oman edun tavoittelua muiden kustannuksella toteaa Carr (1991). Ihminen on vapaa päättämään omista valinnoistaan, mutta olemaan myös vastuullisen huomioiden elinyhteisönsä (Frankl 2005).

Ihmisen viisaus

Lukuisat elämäkokemukset ja oman elämäntehtävän tietäminen sekä ymmärtäminen pitkällä aikavälillä mahdollistaa viisauden. Yleisesti ihmisen viisaus lisääntyy elämäkokemusten ja iän lisääntyessä (Ruoppila 2003). Viisauden eräitä piirteitä ovat ristiriitojen sietäminen, sitkeys ratkaisujen etsimisessä ja kokemusperäisen tiedon hyödyntäminen. Baltes & Freund (2006) mukaan viisautta arvioidaan ihmisen arkielämän monien ongelmien ratkaisujen perusteilla. Tällöin ihmisen viisautta arvioidaan esimerkiksi tiedon paljoudella yleisestä elämäntiedosta, monipuolisesta tietoudesta erilaisista ratkaisumalleista ja elämyksellisen ympäristön tiedosta.

Hiljaisen tiedon hyödyntäminen liittyy oleellisesti viisauden käsitteeseen ja elämään liittyviin ratkaisumalleihin. Hiljainen tieto voidaan tulkita toimintasuuntautuneeksi tiedoksi, jonka yksilö on omaksunut aikaisemmilta sukupolvilta tai asian aikaisemmin kokeneilta. Tämä voi olla apuna kyseiselle henkilölle, kun hän pyrkii saavuttamaan itselleen tärkeiksi kokemiaan elämän tavoitteita (Kiikeri & Ylikoski 2004). *Hiljaisen tiedon merkitys korostuu erityisesti silloin, kun ihminen täytyy ratkaista sellaisia ongelmia, joista ei ole saatavissa muuta tietoa tai ohjeita viisaan päätöksen tai toiminnan tekemiseksi* (Ruoppila 2003).

Ihmisen henkinen kasvu

Toisten huomioiminen ja auttamishalu on Tedeschin & Calhounin (2004) mukaan tyypillinen henkisen kasvun piirre. Ihmisen henkisen kasvun liikkeellepanevana voimana on usein jokin odottamaton muutos (Sahlberg 1998). Elämän järkytykset voivat olla vaikuttamina ihmisen muutokseen ja kasvuun. Yleisesti kasvun ymmärretään olevan positiivista muutosta. Vaikeudet vahvistavat usein ihmistä ja vastoinikäymiset lisäävät ihmisen kykyä selviytyä erilaisista elämän vaikeuksista (Puolimatka 2004).

Puolimatkan (2004) mukaan vakavassa tilanteessa ihmisessä saattaa aktivoitua voimakkaat tunteet, ihanteet ja elämänhalu, jolloin hän kykenee voittamaan vaikeudet. Tällöin ihminen voi suoriutua sellaisista vaikeuksista, joista hän ei olisi uskonut aikaisemmin suoriutuvansa. Vaikeuksien voittaminen muuttaa yksilön käsitystä itsestään ja elämästään. Linleyn (2003) mukaan ihmisen kasvuun liittyy sellainen näkemys, että ihminen saavuttaa jotakin tärkeää eikä koe menettävänsä mitään.

Empatia

Empatia on kyky tuntea myötätuntoa toisia kärsiviä ihmisiä kohtaan. Se on tyypillinen henkisen kasvun piirre (Tedeschi & Calhoun 2004). Vaikea koettelemus yhdistää ihmisiä ja lisää kykyä tuntea empatiaa muita ihmisiä kohtaan. Ihmiselle tulee tarve eläytyä empaattisesti toisten kärsivien elämään. Empaattisuus perustuu omiin kokemuksiin ja niiden myötä kykyyn samaistua toisten tunteisiin. Vaikea kokemus voi tehdä ihmisestä myötätuntoisemman ja ymmärtäväisemmän persoonan.

Kärsimys ja suru

Kärsimys saa ihmisen ymmärtämään miten asioiden ei tulisi olla toteaa Frankl (1983). Kärsimyksessä toivo mahdollistaa ihmisen asettamaan arvot uuteen järjestykseen. Rauhalan (2005) mukaan ihmisen kärsimykset voivat olla esimerkiksi psyykkisiä häiriötiloja, jolloin ihminen on menettänyt kykynsä ohjata elämäänsä omalla tahdollaan. Ihmisen kokema stressi aiheuttaa kärsimystä ja saa tahdonvoiman uupumaan (Purjo 2014).

Suru on reaktio menetykselle toteavat Lönnqvist et al. (2014). Suru-kokemus on yksilöllistä. Suru vie ihmisen kaiken huomion ja voi johtaa elämänhalun menettämiseen, jolloin elämä tuntuu merkityksettömältä. Surussa ihminen yrittää sopeutua uuteen elämäntilanteeseen. Surusta toipumiseen vaikuttaa ratkaisevasti ihmisen oma tahdonvoima. Surussa ja surusta toipumiseen ihminen käyttää niitä keinoja ja voimavaroja, joita hänellä on. Surun jälkeen ja menetyksen seurauksena ihmisen elämä muuttuu. Muutos on henkilökohtainen ja sillä on merkitystä ihmisen tuleviin valintoihin ja arvoihin.

Armo

Armo ja armollisuus ymmärretään kaikkein ylevämmäksi ihmisen ominaisuudeksi (Kalliala 2017). Armo on kristinuskon peruskäsitteitä ja se merkitsee anteeksiantamista. Armollisesti toimivaan henkilöön vaikuttaa hänen omat arvot, elämäkokemukset ja elämänviisaus. Tällainen henkilö omaa korkeaa henkistä kypsyyttä ja arvokkuutta (Mandela 1995).

4.2 Ihmisen arvot ja arvovalinnat

4.2.1 Arvotutkimukset ja arvot

Arvotutkimus on tärkeä osa yhteiskunnallista tutkimusta tutkittaessa arvojen avulla ajankohdaisia ilmiöitä. Yhteiskunnan arvopainotukset ovat kulttuurisidonnaisia. Mikäli halutaan tietoa ympäröivästä kulttuurista, on lähestyttävä sitä arvojen kautta. Tutkimusta voidaan tehdä henkilötasolla tai laajemmin yhteiskunnan tasolla. Yksilöiden arvot eivät ole irrallaan yhteiskunnan arvomaailmasta. Usein yksilöt muokkaavat omilla arvoillaan yhteiskunnan arvoja. Näin ollen arvotutkimus ei kerro pelkästään yksilöistä vaan myös ympäröivästä yhteiskunnasta. (Schwartz 2011)

Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset ovat usein arvotutkimuksen käynnistäjänä. Muutokset on nähtävissä arvojen muutoksena. Tulevaisuus muodostuu sellaiseksi millaiseksi yksilöt, ryhmät tai yhteiskunnat asettavat päämääräkseen. Tämän johdosta yksilöiden arvojen tutkimuksen tärkeys korostuu, kun halutaan tutkia muutoksia nykyhetkessä ja tulevaisuudessa. Tällöin yksilön rooli nähdään aktiivisena toimijana ja vaikuttajana. (Suhonen 1988)

Beck (1995) on nimittänyt nyky-yhteiskuntaa riskiyhteiskunnaksi. Käsite tarkoittaa modernin yhteiskunnan kehitysvaihetta, jossa sosiaaliset, poliittiset, taloudelliset ja yksilölliset riskit yhä useammin luistavat teollisen yhteiskunnan seuranta- ja turvainstituutioiden otteesta. Tämä tarkoittaa sitä, että yhteiskunnassa ilmenee uudenlaisia riskejä, jotka liittyvät yksilöiden, valtioiden sekä ekologisien riskien muutoksiin. Ongelmana on se, että yhteiskunta ei ole valmistautunut kohtaamaan näitä riskejä. Yhteiskunnan täytyisi kehittyä siten, että se voisi paremmin havainnoida tulevia riskejä toteaa Beck (1995).

Arvot ovat universaaleja. Ne ovat ihanteina ja elämän valintojen viitoittajina. Arvoja toteuttamalla ihminen löytää elämänsä tarkoituksen (Frankl 1983). Universaaleja eettisiä arvoja ovat hyvyys, totuus ja kauneus. Näiden lisäksi kaikkein ylevämpänä pidetään rakkautta, jota nimitetään myös pyhäksi arvoksi. Henkisiksi tai eettisiksi arvoiksi voidaan lukea myös henkinen kehittyneisyys, viisaus, vapaus, oikeudenmukaisuus ja terveys laajasti ajateltuna. Arvojen objektiivisuus merkitsee sitä, että ne ovat olemassa, vaikka ne koskaan eivät olisi saatavissa. Vaikka arvojen tavoittelemisen lopetettaisiin, niin ne olisivat kuitenkin olemassa ikuisina ihanteina ja esikuvina (Purjo 2014).

Franklin (1983) mukaan jokin on arvo yksilölle silloin, kun hän pitää sitä arvona. Yksilölle jo pelkästään arvokasta on se, että hän on ihminen. Arvon edellytyksenä on se, että se on itseisarvo. Se on arvo, joka on riippumaton mistään muusta. Arvoja toteuttamalla ihminen löytää ja täyttää elämänsä tarkoituksen. Arvojen ansiosta ihmisen elämä säilyy loppuun saakka tarkoituksellisenä.

Arvojen mukainen elämä

Arvo herättää ihmisissä arvokokemukset. Tällöin jokin asia saa arvokokemuksen ja arvoaluenteen. Arvokokemuksessa ihminen pyrkii tavoittelemaan arvoa niin täydellisenä kuin

mahdollista. Tietyt arvokokemukset asettuvat etusijalle ja yhä kiinteämmäksi osaksi yksilön arvotajunnassa (Kretschmer 1985). Kaikkein voimakkaimmin koetaan ne arvot, jotka kukin on aikaisemmin kokenut (Salomaa 1941). Arvot eivät koskaan toteudu sellaisenaan. Ihmisen olemukseen kuuluu myös epätäydellisyys, jonka ihmisen täytyy hyväksyä (Kauppi 2002).

Purjon mukaan (2014) arvot jaetaan tavallisesti *itseisarvoihin* ja *välinearvoihin*. Itseisarvo tarkoittaa arvoa, jota ei voi perustella muilla arvoilla. Niitä tavoitellaan niiden itsensä vuoksi. Välinearvot ovat arvoja jonkun muun saavuttamiseksi. Yleisimmät itseisarvot ovat hyvyys, totuus ja kauneus, jotka ovat peräisin jo antiikista. Itseisarvot ovat yksilön ja yhteiskunnan kannalta hyvän elämän edellytyksiä. Itseisarvojen tunnistaminen luo perustan *hyveille*, jotka ovat esimerkiksi *rehellisyys*, *oikeamielisyys* ja *kohtuus*. Näiden hyveiden avulla ihminen on kasvanut moraalisia ratkaisuja tekväksi olioksi. Välinearvot ovat välttämättömiä inhimillisessä elämässä, sillä kukaan ei pysty elämään pelkästään itseisarvoja noudattamalla. Mikäli eletään pelkkien välinearvojen mukaisessa elämässä, kadotetaan elämän mieli ja tarkoitus. Välinearvoissa arvokasta on se, mikä parhaiten edistää kulloinkin parhaaksi arvioidun välineen toteuttamista tai saavuttamista tai se, mikä vastaa henkilökohtaisia tarpeita ja mieltymyksiä.

Arvot ovat todellisia ja läsnä silloin, kun ne ovat mukana yksilön arvotajunnassa ja ohjaavat periaatteellisina hyveinä yksilön toimintaa ja valintoja. Arvojen mukainen toiminta perustuu hyveisiin. Arvotajunnan kehittymiseen tarvitaan kasvatusta, kasvattavia kokemuksia, tietoa, tiedon kritiikkiä sekä erilaisuuden kohtaamista, sillä muuten arvotajunta ei kehity. Eettisten arvojen perusteina ovat kehittynyt *omatunto* ja *empatiakyky*. Eettiset arvot ilmenevät yksilön vastuuntuntona, jolloin omassa toiminnassa pystytään ottamaan toiset huomioon. Henkilöt, joilla ei ole omaatuntoa ja empatiakykyä, puuttuu vastuuntunto. He eivät pysty tunnistamaan toisen ihmisen ihmisyyttä, koska ovat itse kokeneet jääneensä ilman tunnustusta. Omantunnon ja empatiakyvyn perusteena on tunnustus ja siten eettisen arvotajunnan perusta. (Frankl 2005)

Franklin (1983) mukaan ihmisen suhde arvoihin voi kehittyä ainoastaan hyveiden avulla. Kohtuullisuus on hyveistä keskeisellä sijalla esimerkiksi suhteissa toisiin ihmisiin, itseen ja luontoon. Tärkeä elämän tien viitoittaja on ihmisyyys ja hyvän elämän tavoittelu. Arvotajunnan sisältäessä kohtuullisuuden, myötätunnon ja vastuullisuuden voidaan sanoa, että arvotajunta on tällöin kehittynyttä.

Eettisyydessä pyritään arvotajunta kirkastamaan siten, että hyvä erottuisi velvoittavana ja oikeutettuna vaihtoehtojen joukosta (Frankl 1983). Vaikka tahtomuksemme on kokemusperäisesti tuttua ja läheistä, tekemme ovat kuitenkin arvoituksellisia. Emme pysty täysin selittämään tahtomme perusteita. Tahto ja tahdon voima nousee syvältä tajunnasta, joka on yhteydessä arvoihin. Tahto on yksilöllistä, subjektiivista, eikä sillä ole yhteyttä toisiin ihmisiin. Tahto on jokaiselle täysin yksilöllistä ja ainutlaatuista. Funke (1985) toteaa, että voimamme voivat kulua myös toisten meille aiheuttamien odotusten vastustamiseen, jotka ovat omien arvostustemme vastaisia. Mitä voimakkaammin ihminen toimii arvokkaiden ja hyvien asioiden saavuttamiseksi, sitä enemmän voidaan olettaa hänellä olevan tahdonvoimaa niiden toteuttamiseen (Kretschmer 1985).

Ihmisarvo

Toisten ihmisten kunnioituksella ilmaistaan, että jokaisen ihmisen elämällä on tarkoitus ja jokaisella on ihmisarvo. Ihmisten välillä ei ole eroja kunnioituksen asteesta. Kunnioitusta ei tarvitse ansaita, vaan sen pitäisi olla itsestään selvyys ihmisten keskinäisissä suhteissa (Hon-neth 1994). Kaikkia ihmisiä koskee velvoite tunnustaa toistemme arvokkuus ihmisenä, eli ihmisyytemme itseisarvo. Velvoitteemme on kunnioittaa toistemme ihmisarvoa, sitä itseisarvoa, jota edustamme olemalla pelkästään ihminen. Ihmisarvo on etiikan peruskäsite. Jokaisen ihmispersoonan yksilöllinen olemassaolo on loukkaamaton perusarvo, jota tulee suojella ja vaalia (Lindqvist 1980).

Glover (2008) toteaa, että ihmisarvon loukkaaminen on tuhoisaa. Loukkaus tarkoittaa, että emme kunnioita toista ihmistä, vaan pidämme häntä itseämme vähempiarvoisena. Äärimmälleen tämä saattaa johtaa joidenkin ihmisten tai ihmisryhmien luokittelemiseen arvottomiksi kuten aikoinaan kansallissosialistisessa järjestelmässä. Kaikkia ihmisiä velvoittaa toisen ihmisen arvokkuuden kunnioittaminen. Kaikilla on oikeus vaatia toistensa kohtaamisissa hyvää kohtelua ja kohteliaisuutta. Kohteliaisuus ei tarkoita vain hyvien tapojen noudattamista, vaan toisen ihmisen arvostavaa kohtelua, eli hänen ihmisarvonsa tunnustamista.

Itsearvostus

Nuori henkilö voi pyrkiä kohentamaan huonoa itsearvostusta eri tavoin. Tällaisia ovat esimerkiksi muiden kiusaaminen, väkivalta, päihteiden käyttö ja itsetuhoisuus. Näillä keinoin saavutettu suosio on yleensä kuviteltua ja seuraukset ovat päinvastaiset. Häntä pelätään ja samalla halveksitaan. Toisten arvostuksen saanti karkaa tällöin yhä kauemmaksi. Aikuinen ihminen voi puolestaan pyrkiä kohentamaan itsearvostusta haalimalla itselleen kaikkea sitä, jota hän arvostaa. Hän kuvittelee, että häntä ihaillaan ja ollaan kateellisia. Kuitenkin suuri enemmistö lähinnä säälii tällaisia itseään korostavia ja arvottomia asioita palvovia ihmisiä. (Purjo 2014)

Böckmann (1985) toteaa, että materiaalia hankkivat ihmiset eivät ole koskaan tyytyväisiä siihen, mitä heillä on. Heidän on hankittava koko ajan lisää. Seurauksena itsearvostus katoaa yhä kauemmaksi. Avain hyvään itsearvostukseen on hyvän tekeminen yhteiseksi hyväksi.

4.2.2 Ihmiskäsitys

Filosofisesti kuvattu ihmiskäsitys on holistinen siten, että siinä ilmenevät kaikki ihmisen olemuspuolet ja niiden erityisluonteet. Holistinen ihmiskäsitys korostaa ihmisen ykseyttä ja moninaisuutta sekä kaikkien olemuspuolien yhdessä olemista. Holismissa jonkin kokonaisuuden ominaisuudet ovat enemmän kuin sen osien ominaisuuksien summa. Kokonaisuuteen sisältyy jotain sellaista, jota sen yhdessäkään osassa ei ole. Kokonaisuutta ei voi ymmärtää sen osien avulla (Rauhala 2005). Kaupin (2001) mukaan kompleksisuus sisältyy kokonaisuuden ominaisuuteen. Kokonaisuutta ei voida hallita säännönmukaisuuksien ja lainalaisuuksien avulla eikä kokonaisuutta ei voida palauttaa osiksi ja niissä vallitseviksi säännöiksi ja laeiksi.

Ihminen on kietoutunut erilaisiin vuorovaikutusverkostoihin. Erilaisten suhteiden välisiä vuorovaikutuksia kartoitetaan keskeisesti filosofisessa ihmistutkimuksessa. Tällöin tutkitaan ihmisen erilaisten osien ja olemassaolon eri perusmuotojen keskinäiset vaikutussuhteet. Ihminen elää myös erilaisissa yhteisöissä ja kulttuureissa sekä on kietoutunut niissä vallitseviin vuorovaikutusverkostoihin. Ihminen on kietoutunut toisiin ihmisiin niin voimakkaasti, että hänestä tulee persoona suhteessa toisiin persooniin. Ihmisestä tulee persoona vain kohtaavien ihmisten välillä muodostuvan todellisuuden ulottuvuuden avulla. Ihmisyyden kunnioitus huomioi hänet osaksi maailmankaikkeutta. Tämä ymmärretään siten, että ihminen ei olisi mitään ilman universumia (Bresser 1985). Ihminen ei voi kehittyä varsinaiseksi ihmiseksi, mikäli hän on eristäytynyt toisista ihmisistä ja muusta maailmasta sekä arvojen maailmasta (Kretschmer 1985). Ihminen kehittyy koko ajan siten, että hän ei ole koskaan samanlainen kuin aikaisemmin. Yksittäisiä olemuspuolia ei voida ymmärtää ilman niiden suhteita toisiin olemuspuoliin ja kokonaisuuteen. Ihminen tulee osaksi maailmaa olemassaolonsa kautta.

Purjon (2011) mukaan kysymyksiä herättää, että onko ihminen jonkinlainen suljettu järjestelmä, jossa vietit ja vaistot sekä vanhemmilta perityt ominaisuudet määräävät hänen toimintansa vai ajatteleeko sekä tuntee ja toimiiko ihminen ennustettavissa olevien kausaalisten lainalaisuuksien ja mekanismien mukaisesti? Mitä enemmän ymmärtää ihmistä, sitä enemmän se herättää uusia kysymyksiä toteaa Purjo (2011). Ovatko kuitenkin ihmisen omat arvokäsitykset olennaisin tekijä, joka tekee ihmisestä ihmisen pohtii Mandelstam (1972).

Jokaiselle ihmiselle muodostuu jonkinlainen ihmiskäsitys. Omaksumamme ihmiskäsitys voi vaikuttaa kohtalokkaasti toimintaamme ja valintoihimme, sillä teemme valintoja ja päätöksiä sekä kohtamme toisia ihmisiä koko ajan. Sisäistetty ja perusteellisesti pohdittu ihmiskäsitys on moitteettoman ihmisenä olemisen välttämätön perusta (Frankl 2005; Kretschmer 1985). Ihmiskäsitykseen kuuluvat näkemys ihmisestä kokonaisuudessaan. Näkemykseen sisältyy näkemys ihmisen olemuksesta ja olemisen mahdollisuuksista, sekä ihmiselämään sisältyvät arvot ja eettiset kysymykset (Frankl 1983).

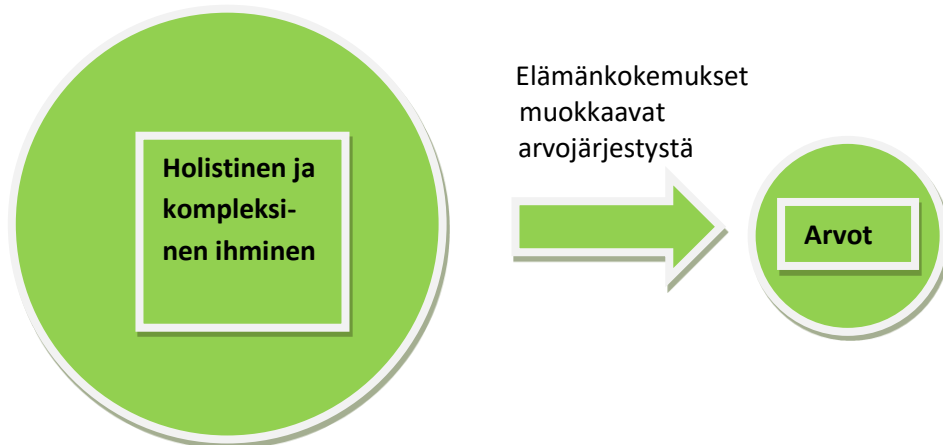
Rauhala (2005) toteaa seuraavaa: *”Ihminen on holistinen kokonaisuus olemuspuolien erilaisuudesta huolimatta. Eri olemuspuolet muodostavat ehyen ja jakamattoman kokonaisuuden. Siinä yksittäisten olemuspuolien keskinäinen yhteys on ihmisen olemassaoloon ja ihmiskäsitykseen sisään rakentunutta.”*

Rauhalan (2005) mukaan ihmiskäsitys perustuu ihmisen olemassaolon kokonaisuuden analyysiin. Ihmisen monimuotoisessa olemassaolossa on rakenteellista erilaisuutta, jota ei voida siirtää tai palauttaa yhdestä ihmisen olemismuodosta toiseen. Ihmisen olemassaolon perusmuotona on ensinnäkin kehollisuus, joka tarkoittaa olemassaoloa orgaanisena tapahtumisena. Kehollisuus tekee ihmisen eläväksi ja pitää hänet sellaisena. Toisena perusmuotona on tajunnallisuus. Tämä tarkoittaa psyykkis-henkistä olemassaoloa. Tajunnassa sisäistyy ihmisen subjektiivinen maailmankuva, jonka perusteella määräytyy hänen elämäntaitonsa. Kolmantena perusmuotona on elämäntilanteisuus. Tämä tarkoittaa olemassaolon suhdetta todellisuuteen. *”Ihmiskäsitys on kuin palapelin kehikko, johon uuden empiirisen tiedon mukaisia palapelin osia sijoitetaan. Palapeli ei ole koskaan valmis, vaan siitä on aina hukassa palasia. Toisinaan löytyy palasia, jotka eivät sovi kehikkoon. Tällöin joudutaan kehikkoa väljentämään. Tämä tarkoittaa sitä, että ihmiskäsitystä joudutaan muokkaamaan uuden tiedon huo-*

mioivalla tavalla.” Länglen (1985) mukaan tämä osoittaa sen, miten maailma kuuluu ihmiseen ja miten hänen subjektiivinen elämäntilanteisuus rakentuu asioista, jotka hän kohtaa maailmassa.

Frankl (2002) toteaa, että vaikeissa tilanteissa ihmisen selviytymisessä ratkaisevaa on, pystyykö hän löytämään tarkoituksen elämälleen. Ihmisen tulee itse löytää elämänsä tarkoitus ja ottaa vastuun siitä kaikissa elämäntilanteissa. Ne ihmiset, joilla on elämässään toimintaa tai tavoitteita, selviävät elämästään paremmin kuin ne, joilla ei ole elämässään ohjaavaa suuntaa. Franklin (1983) mukaan ihminen asettaa elämänsä arvot tärkeysjärjestykseen elämänsä vaikeina hetkinä. Ihminen pystyy uskomattomiin suorituksiin, jos hänellä on mielessä asia, joka antaa hänen voimapanokselleen tarkoituksen (Lukas 1985). *”Ihmisen kohtalo ei ole täysin ennalta kirjoitettu. Hän päättää siitä itse. Ihminen ei ole vain olemassa, hän myös valitsee tiensä ja päättää, mitä hänestä kulloinkin tulee”* (Frankl 2005).

Ihminen on holistinen kokonaisuus. Kompleksisuus kuuluu kokonaisuuden ominaisuuksiin (Rauhala 2005). Ihmisen elämäkokemukset muokkaavat arvojärjestystä (kuva 16) (Frankl 1983).



Kuva 16. Holistinen ja kompleksinen ihminen sekä ihmisen omaksumat arvot.

4.2.3 Hyvän elämän tavoittelu

Arvot ovat ihmisen kaiken toiminnan taustalla luoden siten perustan koko elämän laadulle (Frankl 1983; Kretschmer 1985). Kestävää henkistä hyvinvointia, itsearvostusta ja onnellisuutta ei voida saavuttaa huippukokemusten, rahan, tavarain tai vallan tavoittelun avulla. Mikäli elämän pääsisältö on nautinto, johtaa se kilpaan entistä voimakkaampien nautintojen kanssa. Seurauksena saattaa olla tyhjyyden tunne ja elämään kyllästymisen. Mikäli elämässä keskeistä on ulkoinen menestys sekä niitä korostavien statusten hankkiminen, johtaa se saavutettujen asioiden menetyksen pelkoon. Tämän seurauksena syntyy oravanpyörä haalia yhä entistä enemmän kaikkea. Tällöin seurauksena saattaa olla loppuun palaminen ja ahdistus (Böckmann 1985; Purjo 2014).

Onnellisuus

Franklin (1985) mukaan onnellisuus on kokemus hyvästä elämästä. Se on tavallaan automaattinen sivutuotos merkityksellisestä ja tarkoituksellisesta elämäntavasta. Sisäinen hyvinvointi perustuu arvopitoiseen ja tarkoitukselliseen elämään. Sisäinen hyvinvointi edellyttää elämässä sellaisten arvojen ja päämäärien valintaa, jotka eivät ole keneltäkään pois eivätkä suuntaudu ketään vastaan. Purjon (2014) mukaan tämä tarkoittaa valinnoissamme sitä, että kun toimmme tuottavat toiselle hyvää, niin ne tuottavat hyvää myös itsellemme. Nämä arvot eivät ole rahassa mitattavissa.

Onnellisuus on saavutettavissa arvojärjestyksen oikeellisuudella toteaa Frankl (1985). Kohdalokkaat tapahtumat muokkaavat arvojärjestystä. Onnellisuuden saavuttaminen suoraan on mahdottomuus. Onni ei löydy etsien. Jos onnellisuuteen on aihetta, onni seuraa ikään kuin itsestään. Elämän tarkoituksen ja päämäärän löytäminen antaa aiheen olla onnellinen. Onnellisuus on elämäntarkoituksen sivuvaikutus. Onnellisuuden voi löytää, mutta sitä ei voi etsiä. Sen voi saavuttaa, mutta sitä ei voi hankkia.

Yhteisen hyvän tekeminen tulee olla pyyteetöntä, palvelevaa ja vain toisia ajatellen tehtyä. Aidossa eettisessä toiminnassa hyväntekijä ei odota saavansa huomiota ja kiitosta teoistaan. Usein tekojen arvo huomataan vasta jälkeinpäin, jopa vasta kuoleman jälkeen. Aidolle hyväntekijälle riittää se, että hän itse kokee toteuttavansa arvokasta ja hyvää. Hän välttämättä ei tarvitse eikä halua ulkopuolisia suosionosoituksia. Kun henkilö toteuttaa jotain hyvää, lisää se automaattisena sivuvaikutuksena omaa hyvinvointia ja onnellisuutta. Tällöin ei tarvitse odottaa vastapalvelusta, sillä sitä tulee joka tapauksessa jossain muodossa ilman tahtomatta. (Frankl 1983)

Ihmisen etsiessä elämäänsä arvopitoista ja tarkoituksellista sisältöä sekä yhteisen hyvän aikaansaamista lisää se myös hänen omaa kokemustaan elämän hyvydestä. Kokonaisvaltaista kokemusta hyvästä elämästä voidaan kutsua onnellisuudeksi. Tällöin voidaan myös puhua kestävästä henkisestä sekä eettisestä hyvinvoinnista ja aidosta elämänilosta (Frankl 1985). Yleisen hyvän edistämisen vaikutus ihmisen hyvinvoinnin tai onnellisuuden lisääntymiseen selittyy sillä, että hän on sitoutunut toisten hyvän edistämiseen (Funke 1985). Kun ihminen toteuttaa aidosti yhteistä hyvää, heijastaa se samalla hänen tajuntaansa voimakasta hyvää oloa. Nämä voimakkaat myönteiset kokemukset jättävät pysyvän positiivisen jäljen ihmiseen merkityssuhdeverkostoihin (Ahlman 1967).

Purjo (2014) toteaa, että itsekeskeisyys ei johda siihen, mitä ihminen sillä tavoittelee, eli taloudellista ja henkistä hyvinvointia tai ulkoisen menestyksen lisäksi myös sisäisen tyytyväisyyden kokemusta. Itsekeskeinen toiminta aiheuttaa vain tyytymättömyyttä siitä, mitä ihmisellä vielä ei ole. Vain tarkoituskeskeinen toiminta voi saada aikaan syvällistä kiitollisuutta ja tyytyväisyyttä siitä, mitä itsellä ja myös toisilla on.

4.2.4 Merkityskokemukset

Persoonaa kehittäviä ovat henkiset merkityskokemukset. Esimerkiksi luovassa työssä toteutuvat intuitiiviset oivallukset, jotka ovat henkisesti ylevöittäviä. Universaalien arvojen (esimerkiksi kauneus, pyhyys, rakkaus) kokemiseen liittyvät tunteet ovat ihmispersoonaa rikastavia kokemuksia. Arvotajunnan kirkkautta pidetään eräänä osoituksena henkilön korkeatasoisesta henkisestä kehittyneisyydestä. Syvälliset henkiset kokemukset kehittävät ihmisen persoonallisuutta ainutlaatuisen yksilöllisyyteen ja erilaisuuteen. Vastuullinen ihminen pyrkii aktiivisesti löytämään arvokkaita ja ylevöittäviä merkityssuhteita maailmankuvaansa. Tämä voidaan ymmärtää ihmisen henkisenä kasvuna. Sellaiset kokemukset, jotka ovat pelkästään minussa ja vain minulle, ovat arvottomia. Ne eivät johda ihmisen eettiseen kehittymiseen. Arvotajunnan kirkastamisen tarkoitus on muodostaa ja edistää yksilöiden arvoja sellaisiksi, joiden avulla luodaan yhteistä hyvää. (Frankl 1983)

Länglen (1985) mukaan totuus itsestä ja itsetiedostus on ihmisen henkisen kehityksen tärkeä tunnusmerkki. Tämän avulla ihminen voi tarkastella olemassaoloaan yksilönä ja myös suhteessa toisiin ihmisiin. Itsetiedostus on kaikkien muiden henkisten kykyjen perustana. Henkisen kasvun myötä ihmisen itsetiedostus syvenee.

Ihmisen merkityssuhdeverkostoissa erityinen asema on arvokkaiksi ja ylevöittäviksi koetuilla merkityssuhteilla hänen maailmankuvassaan. Jopa pienikin myönteinen kokemus voi olla alku myönteiselle jatkuvasti etenevälle kehitykselle. Tällä voi olla suuri vaikutus ihmisen tulevaan henkiseen ja eettiseen hyvinvointiin ja siihen, miten onnelliseksi hän kokee elämänsä laadun. (Rauhala 1992)

4.2.5 Ihmisen arvovalinnat

Ainakin periaatteessa ihmisellä on vapaus toimia oman tahtonsa mukaan. Elämämme muiden kanssa kuvaa oloamme ja riippuvuuttamme kaikesta siitä, joka on jotain muuta kuin oma kehomme ja tajuntamme. Aina ihmisen tahto ei kuitenkaan ole täysin sidottu, joten hänelle jää mahdollisuus tehdä elämäänsä vaikuttavia valintoja ja ratkaisuja. Yksilö on henkisesti täysivaltainen persoona, mikäli hän pystyy ohjaamaan ratkaisuihallaan elämäänsä (Frankl 2005). *”Ihminen on siinä määrin vapaa, kun hän käyttää kykyään aikaansaada jotain luonnonlajeista riippumatta ja luoda täysin itse kokonaisia tapahtumasarjoja”* (Kant 2005).

Ihminen voi melko vapaasti valita hänelle eri tilanteissa tarjolla olevien erilaisten vaihtoehtojen välillä. Eettisyydessä pyritään arvotajunta kirkastamaan siten, että hyvä erottuisi velvoittavana ja oikeutettuna vaihtoehtojen joukosta (Frankl 1983). Vaikka tahtomuksemme on kokemuseräisesti tuttua ja läheistä, tekomme ovat kuitenkin arvoituksellisia. Emme pysty selittämään täysin tahtomme syvimpiä syitä ja perusteita, vaan se ylittää ymmärryksemme. Tahto ja tahdon voima nousee syvältä tajunnasta, joka on yhteydessä arvojen maailmaan. Tahto on yksilöllistä, subjektiivista, eikä sillä ole yhteyttä toisiin ihmisiin. Tahto on jokaiselle täysin ainutlaatuista. *”Kun tahto estyy toteutumasta, syntyy kärsimys”* (Ahlman 1967).

Heikkotahtoisuus vaivaa jokaista ajoittain. Toisinaan tahdonvoima voi olla erityisen voimakas tai heikko. Tahdon voimaan vaikuttavat elämänvaiheet ja elämän tapahtumat toteaa

Funke (1985). Kukin voi kuitenkin pyrkiä kehittämään oman tahtonsa voimaa. Tahdon kehittäminen on tärkeää silloin, kun ihminen pyrkii kohti parempaa elämää. Mitä voimakkaammin ihminen toimii arvokkaiden ja hyvien asioiden saavuttamiseksi, sitä enemmän voidaan olettaa hänellä olevan tahdonvoimaa niiden toteuttamiseen (Kretschmer 1985).

Vaikka ihmisellä on vapaa tahto, se ei kuitenkaan tarkoita, että hän voisi täysin vapaasti päättää toimistaan. Hänen on valittava vaihtoehtoista tarkoituksellisin. Näin toimien ihmisestä voi tulla vastuullinen ja eettinen henkilö. Tällainen toiminta ei ole helppoa. Ihmiselle aiheuttaa jännitteen se, että hänellä on tahdonvapaus ja tahto toteutukseen (Frankl 1985). Tahdonvapaus merkitsee myös sitä, että ihmisellä on vapaus toimia myös toisin. Tämä tarkoittaa sitä, että ihmisellä on vapaus toimia myös huonosti. Ihmisellä on vapaus toimia vastoin perimmäistä tahtoaan. Ihminen voi vapaasti päättää toimistaan häneen kohdistuvan ulkoisen maailman odotuksista huolimatta tai hän voi noudattaa niitä, vaikka ne eivät vastaisi hänen käsitystään arvokkaimmista vaihtoehtoista. Mitä heikompi on ihmisen tahto, sitä helpommin hän voi toimia vastoin omaa käsitystään tarjolla olevista parhaista vaihtoehtoista. Tällöin hän saattaa toimia pelkkien mielihalujensa, viettiensä ja vaistojensa mukaisesti toteaa Frankl (1983).

Omatunto

Omatunto on ihmisyyteen ja olennaisesti henkisyyteen liittyvä ilmiö. Omatunto johdattaa ihmistä vastuun kantamisessa. Se johdattaa ihmistä kulloisissakin valinnoissa muovaamaan elämänsä vastuullisella tavalla tarkoitukselliseksi. Omatunto neuvoo suunnan kohti tadelista hyvää. Omatunto on inhimillinen ilmiö, mutta se on myös rajallinen ja voi johtaa myös harhaan. Mikäli ihminen hyväksyy epätäydellisyytensä, hyväksyy hän samalla omantuntonsa erehtyvyyden. Tästä huolimatta hän kuuntelee omantuntonsa ääntä varauksettomasti. Ihminen ei voi olla vastuullisuudessaan täydellinen ja hän toimii osittain epävarmana. Hän kuitenkin toimii aidosti täydestä sydäimestä uskoen toimintansa kohteena olevaan asiaan. *Omatunto on kunkin sisäinen Jumala, jonka kanssa ihminen keskustelee.* (Frankl 2005)

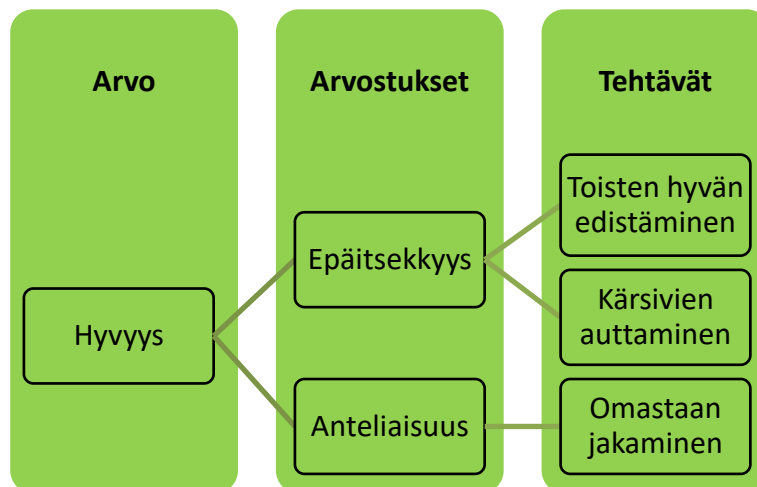
Franklin (2005) mukaan omatunto välittää ihmiselle intuitiivisia eettisiä oivalluksia. Se ei toimi kaikilla itsestään selvästi, vaikka se on olemassa kaikilla ihmisillä. Hyvä omantunnon toimivuus edellyttää korkea-asteista henkistä kehittyneisyyttä. Ihmisen omatunto herkistyy eettisen kehityksen myötä. Ihmisen eettisyydessä näkyy hänen omantuntonsa kehittyneisyyden aste (Frankl 1983).

Puolimatka (2004) toteaa, että omantunnon toiminta perustuu eettiseen tietoon. Eettisen tiedon lisääminen herkistää omaatuntoa. Omatunto on jokaisessa olemuksellisesti. Se toimii ihmisissä kolkuttaen kaiken aikaa jollain voimakkuudella. Omantunnon perustana on tajunnan tiedostamaton yhteys arvotodellisuuteen eikä kukaan voi katkaista sitä yhteyttä. Kun puhutaan henkilöistä, joilla ei ole omaatuntoa, merkinnee tämä sitä, että heille ei ole muodostunut ymmärrystä arvokkaasta ja hyvästä toteaa Purjo (2014).

Arvoanalyysi

Universaalista hyvyyden arvosta voidaan johtaa omia arvostuksia. Omia henkilökohtaisia arvoja voi samalla verrata universaaleihin arvoihin. Kyseessä on arvoanalyysin tekeminen (kuva 17). Analyysin eri osista on mahdollisuus ottaa vaikutteita oman elämänsä ohjeeksi. (Purjo 2014)

Ajallemme on ominaista, että arvostetaan satunnaisesti saavutettuja asioita. Tällöin laiminlyödään perusteellinen arvojen pohdinta, joihin päämäärien ja niistä johdettujen toimenpiteiden tulisi perustua. Tämä johtaa lyhytjänteiseen ja poukkoilevaan toimintaan. Tämä johtaa myös siihen, että satunnaisesti tavoiteltujen päämäärien suhde siihen, mikä on ihmiselle ja ihmiskunnalle todella tärkeää elämän jatkumisen kannalta on hämärtynyt. Ollaan tilanteessa, jossa minun halujeni tyydytyksen sallitaan tapahtuvan sinun tarpeittesi kustannuksella toteaa Purjo (2012). Yhteiskunnallista valtaa pitävien asettamien päämäärien suhde universaalien arvojen mukaisiin päämääriin ja niiden perusteella omiin arvostuksiin on katkennut. Tämän vuoksi päätöksentekijöihin kohdistuva arvojen analysointi olisi perusteltua. Sama koskee myös erilaisten kulttuurien edustamia arvoja.



Kuva 17. Arvojen, arvostusten ja elämäntehtävän hierarkkisuus (Purjo 2014).

4.2.6 Muu arvoperustainen ihmistutkimus

Kangasniemi (2015) on väitöstutkimuksessaan tutkinut *arvo- ja hyväksyntäpohjaisella lähestymistavalla vähän liikkuvien aikuisten liikkumisen lisäämistä*. Elämäntapamuutoksissa usein psykologiset tekijät, kuten psykologinen joustavuus, motivaatio ja kyky säädellä omaa käyttäytymistä ratkaisevat elämäntapamuutoksen onnistumisen. Tutkimuksensa mukaan aktiivisilla liikkujilla on paremmat tietoisuustaidot ja vähemmän psykologisia oireita verrattuna

vähän liikkuviin aikuisiin. Arvo- ja hyväksyntäpohjaisella menetelmällä pystytään lisäämään fyysisesti aktiivisempaan elämäntapamuutokseen liittyvää ajattelutapaa, erityisesti minäpystyvyyden-tunnetta, liikuntaan liittyvää suunnittelua ja liikkumiseen liittyvien epämiellyttävien ajatusten, tunteiden ja fyysisten tuntemusten hyväksyntää. Elämäntapamuutosprosessia ohjataan vahvistamalla ihmisen omia arvostuksia ja arvoja elämässä. Keskeisellä sijalla ovat ihmisen omat tarpeet, toiveet ja käsitys hyvästä elämästä. Elämäntapamuutokset ovat kestävämpiä, jos ne pohjautuvat syvempiin merkityksiin, kuten omiin elämänarvoihin tai arvostuksiin. Fyysisesti aktiivisilla henkilöillä oli paremmat tarkkaavaisuustaidot sekä vähemmän psyykkisiä- ja masennusoireita verrattuna fyysisesti vähemmän aktiivisiin aikuisiin. Fyysisesti aktiivinen elämäntapa liittyy parempaan henkiseen hyvinvointiin ja tarkkaavaisuustaitoihin.

Vierikko (2004) on tutkinut väitöskirjassaan *lasten käyttäytymiseen vaikuttavia geneettisiä ja ympäristötekijöitä*. Osa ympäristötekijöistä on yhteisiä saman perheen lasten jakamia, jotka ovat kokemuksia esimerkiksi kasvuympäristöstä, kasvatuksesta tai perheestä. Osa ympäristötekijöistä on kullekin lapselle yksilöllisiä kokemuksia ympäristöstä, kuten suhteet kavereihin tai vanhempiin. Perinnölliset tekijät toimivat aina vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa. Perimä yksinään ei määrää käyttäytymistä tai kehityksen suuntaa. Perimä antaa kehitykselle raamit, mutta ei yksinään määrää kehityksen suuntaa tai laatua.

Valkila (2013) on tutkinut väitöskirjassaan *asukkaiden asenteita ja käyttäytymistä energia- tehokkuuden viitekehyksessä*. Tutkimuksessa selvitettiin muiden muassa, että ovatko asukkaiden asenteet ja käyttäytyminen energia-asioissa yhteydessä toisiinsa. Tutkimustuloksissa asuinpaikalla ja iällä oli vaikutusta ihmisen asenteisiin ja käyttäytymiseen energia-asioissa. Sen sijaan elämäntyytyväisyydellä ei ollut merkitystä. Tiheämmällä esikaupunkialueella asuvat tutkimushenkilöt olivat huolestuneempia ilmastomuutoksesta ja valmiimpia luopumaan autoilusta kuin väljemmillä asuinalueilla asuvat tutkimushenkilöt. Myös nuoret ja iäkkäät henkilöt olivat valmiimpia tekemään ympäristöystävällisiä ratkaisuja kuin keski-ikäiset.

Viinikainen (2012) on tutkinut väitöskirjassaan *persoonallisuuden merkitystä työmarkkinoilla*. Persoonallisuuden merkitys työmarkkinoilla on viime vuosina korostunut. Persoonallisuutta voidaan pitää ominaisuutena, joka vaikuttaa tuottavuuteen. Esimerkiksi tunnollisuus voi nostaa tuottavuutta ja myyntitehtävissä ulospäin suuntautuneisuus saattaa parantaa työsuoritusta. Toisaalta persoonallisuus voi vaikuttaa siihen, millaisiin työtehtäviin henkilö hakeutuu ja miten hän suhtautuu työskentelyyn ja työuran merkitykseen. Tästä syystä tietyn tyyppiset ihmiset saattavat esimerkiksi hakeutua aloille, joilla on korkea ansiotaso. Persoonallisuus voi myös vaikuttaa siihen, kuinka tärkeänä ihminen pitää työmarkkinoilla menestymistä tai kuinka paljon hän arvostaa vapaa-aikaa. Lisäksi on mahdollista, että persoonallisuuden perusteella tapahtuu positiivista tai negatiivista syrjintää työmarkkinoilla. Tällöin jokin persoonallisuuden piirteet vaikuttavat yksilön menestymiseen työmarkkinoilla, vaikka näillä piirteillä ei olisikaan mitään tekemistä työssä suoriutumisen kanssa toteaa Viinikainen (2012).

4.2.7 Yhteenveto

Arvot ovat ihmisen kaiken toiminnan taustalla luoden siten perustan koko elämän laadulle. Yksilölle jokin on arvo silloin, kun hän pitää sitä arvona. Arvot ovat ihanteina ja elämän valintojen viitoittajina. Arvojen mukainen elämä on ihmisen tavoitteena. Arvoja toteuttamalla ihminen löytää ja täyttää elämänsä tarkoituksen. Vaikka arvojen tavoitteleva lopetettaisiin, niin ne olisivat kuitenkin olemassa ikuisina ihanteina ja esikuvina. Arvojen ansiosta ihmisen elämä säilyy loppuun saakka tarkoituksellisenä. (Frankl 1983)

Arvot ovat universaaleja. Arvojen objektiivisuus merkitsee sitä, että ne ovat olemassa, vaikka ne koskaan eivät olisi saavutettavissa (Frankl 1983). Arvot ovat todellisia ja läsnä silloin, kun ne ovat mukana yksilön arvotajunnassa ja ohjaavat periaatteellisia hyveinä yksilön toimintaa ja valintoja. Arvokokemuksessa ihminen pyrkii tavoittelevaan arvoa niin täydellisenä kuin mahdollista. Tiedetyt arvokokemukset asettuvat etusijalle ja yhä kiinteämmäksi osaksi yksilön arvotajunnassa (Purjo 2014). Arvot eivät koskaan toteudu sellaisenaan. Ihmisen olemukseen kuuluu myös epätäydellisyys, jonka ihmisen täytyy hyväksyä (Kauppi 2002). Arvojen painotuksissa on yksilöllisiä eroja. Siihen vaikuttaa muiden muassa ihmisen ikä (Valkila 2013). Arvopainotuksiin vaikuttaa myös geneettiset- ja ympäristötekijät (Vierikko 2004) sekä persoonallisuustekijät (Viinikainen 2012).

Holistinen ihmiskäsitys korostaa ihmisen ykseyttä ja moninaisuutta sekä kaikkien olemuspuolien yhdessä olemista. Holismissa jonkin kokonaisuuden ominaisuudet ovat enemmän kuin sen osien ominaisuuksien summa. Kokonaisuuteen sisältyy jotain sellaista, jota sen yhdessäkään osassa ei ole. Kokonaisuutta ei voi ymmärtää sen osien avulla (Rauhala 2005). Kaupin (2001) mukaan kompleksisuus sisältyy kokonaisuuden ominaisuuteen. Kokonaisuutta ei voida hallita säännönmukaisuuksien ja lainalaisuuksien avulla.

Toisten ihmisten kunnioituksella ilmaistaan, että jokaisen ihmisen elämällä on tarkoitus ja jokaisella on ihmisarvo. Kunnioitus pitää olla itsestään selvyys ihmisten keskinäisissä suhteissa (Honneth 1994). Jokaisen ihmispersoonan yksilöllinen olemassaolo on loukkaamaton perusarvo (Lindqvist 1980). Kaikkia ihmisiä velvoittaa toisen ihmisen arvokkuuden kunnioittaminen (Glover 2008).

Franklin (2005) mukaan sisäinen hyvinvointi perustuu arvopitoiseen ja tarkoitukselliseen elämään. Sisäinen hyvinvointi edellyttää elämässä sellaisten arvojen ja päämäärien valintaa, jotka eivät ole keneltäkään pois eivätkä suuntaudu ketään vastaan. Böckmann (1985) toteaa, että itsekeskeisyys ei johda ihmisen hyvinvointiin. Itsekeskeinen toiminta aiheuttaa vain tyytymättömyyttä siitä, mitä ihmisellä vielä ei ole. Vain tarkoituksellinen toiminta voi saada aikaan syvällistä kiitollisuutta ja tyytyväisyyttä siitä, mitä itsellä ja myös toisilla on. Mikäli elämässä keskeistä on ulkoinen menestys sekä niitä korostavien statusten hankkiminen, jotta se saavutettujen asioiden menetyksen pelkoon toteaa Purjo (2014).

Franklin (1985) mukaan onnellisuus on saavutettavissa arvojärjestyksen oikeellisuudella. Kohtalokkaat tapahtumat muokkaavat arvojärjestystä. Elämän tarkoituksen ja päämäärän löytäminen antaa aiheen olla onnellinen. Onnellisuuden voi löytää, mutta sitä ei voi etsiä.

Sen voi saavuttaa, mutta sitä ei voi hankkia. Aito hyväntekijä ei välttämättä halua eikä tarvitse teoistaan kiitosta. Hänelle riittää se, että hän itse kokee toteuttavansa arvokasta ja hyvää. Kun henkilö toteuttaa jotain hyvää, lisää se itsestään omaa hyvinvointia ja onnellisuutta. Tällöin ei tarvitse odottaa vastapalvelusta, sillä sitä tulee joka tapauksessa jossain muodossa ilman tahtomatta.

Ihminen pohtii elämänsä päämäärää vaikeina hetkinä. Kärsimys saa ihmisen oivaltamaan, millaisen henkilökohtaisen arvojärjestyksen haluaa luoda ja millaisia tarkoituksia kohti elämässään haluaa pyrkiä (Frankl 1983). Vaikeissa ja kriittisissä elämäntilanteissa ihmisen selviytymisessä ratkaisevaa on, pystyykö hän löytämään elämälleen tarkoituksen. Tarkoituksen tulee löytää ihmisen itse ja ottaa vastuun siitä. Ne ihmiset, jotka ovat sisäistäneet elämänsä tarkoituksen ja joilla on elämässään toimintaa tai tavoitteita, selviävät elämästään paremmin kuin ne, joilla ei ole elämässään ohjaavaa suuntaa toteaa Frankl (2002). *"Ihmisen kohtalo ei ole täysin ennalta kirjoitettu. Hän päättää siitä itse. Ihminen ei ole vain olemassa, hän myös valitsee tiensä ja päättää, mitä hänestä kulloinkin tulee"* (Frankl 2005).

4.3 Ihmisen koherenssin tunne

4.3.1 Koherenssin tunne

Koherenssin tunteessa on kyse elämän hallinnasta sekä elämän kokemisesta ymmärrettävänä ja merkityksellisenä. Kyse on myös elämän tarkoituksesta. Ihminen, jolla elämän perusasetelmat ovat järjestyksessä, on löytänyt tarkoituksen elämälleen (Antonovsky 1979; 1987b).

Antonovskyn mukaan:

”Koherenssin tunne on kokonaisvaltainen suuntautuneisuus, joka ilmentää pysyvän, joskin dynaamisen luottamuksen määrää siitä, että

1) elämän aikana ihmisen sisältä ja ulkoisesta ympäristöstä tulevat ärsykkeet ovat strukturoituja, ennustettavia ja selitettävissä olevia,

2) ihmisellä on käytettävissään resursseja, joilla hän voi vastata näiden ärsykkeiden aiheuttamiin vaatimuksiin ja

3) nämä vaatimukset ovat haasteita, joihin kannattaa panostaa ja sitoutua.”

(Antonovsky 1987b, käänös Raitasalo 1995)

Stressiä, selviytymisestä ja elämänhallintaa tutkitaan monilla tieteen aloilla. Keskeisin kysymys on, että miksi jotkut ihmiset voivat hyvin, vaikka elämän ehdot ja olosuhteet ovat puutteelliset. Äärimmäisen vaikeista olosuhteista huolimatta useat ihmiset elävät melko onnellisina ja terveinä (Sullivan 1993). Kaikkien elämäänsä sisältäviä kuormittavia ja sairastuttavia asioita. Tärkeää on, miten ihminen pystyy vastaamaan hallitusti kuormittaviin asioihinsa (Antonovsky 1979; 1987b; Tuloisela-Rutanen 2012).

Antonovskyn (1987b) mukaan koherenssin tunnetta voidaan nimittää voimavaraksi, joka aikaansaa muiden voimavarojen käynnistymisen. Kun ihminen kohtaa kuormittavia tekijöitä, hän käyttää puolustusvoimavarojaan. Nämä ihmisen resurssit tuottavat elämäkokemuksia, jotka auttavat koherenssin tunteen kehittymistä. Koherenssin tunne kehittyy vähitellen elämäkokemusten myötä. Varhaislapsuudesta alkaen ihminen pyrkii tasapainoisesti ennakoimaan tulevia tapahtumia. Hän pyrkii löytämään myös jonkun tekijän, joka motivoi toimisaan. Lapsen koherenssin tunne kehittyy usein vahvemmaksi sellaisilla lapsilla, joiden vanhemmillä on vahva koherenssin tunne kuin sellaisilla, joiden vanhemmillä on heikko koherenssin tunne. Mikäli koherenssin tunne kehittyy vahvaksi, se stabiloituu vähitellen noin kolmenkymmenen vuoden iässä. Tämän jälkeen koherenssin tunteen muutokset ovat vähäisempiä. Heikon koherenssin tunteen omaavilla on vaarana sen vähittäinen lasku iän lisääntyessä toteaa Antonovsky (1987b).

Koherenssin tunteen osatekijät

Koherenssin tunteen osatekijät ovat *ymmärrettävyys*, *hallittavuus* ja *merkityksellisyys*. *Ymmärrettävyydellä* tarkoitetaan sitä, miten ympäristöstä tulevat ulkoiset ja sisäiset ärsykkeet ihminen kokee. Ärsykkeet osoittavat ihmiselle, missä määrin ne ovat hänelle järkeviä, strukturoituja, johdonmukaisia ja selkeää informaatiota. Se ihminen, jolla on korkea ymmärrettävyyden tunne, uskoo kohtaamisiensa ärsykkeiden olevan selitettävissä. Nämä ihmiset pystyvät antamaan merkityksen esimerkiksi sodalle, kuolemalle ja epäonnistumiselle. Ymmärrettävyyden osatekijä on helposti löydettävissä. (Antonovsky 1987b)

Hallittavuus tarkoittaa sitä, että ihminen kokee tapahtumiin voitavan vaikuttaa. Hallittavuuden osatekijä on vaikeimmin ennakoitavissa kuin ymmärrettävyys. Hallittavuuden tunne kuvaa sitä, että vaikeista asioista ihminen kykenee selviytymään. Selviytymisen johdosta vaikeat asiat eivät tuota surua loppumattomasti. (Antonovsky 1987b)

Merkityksellisyys tarkoittaa sitä, miten ihminen kokee ärsykkeet. Ärsykkeiden kokemisen vaatimukset voivat muodostua haasteellisiksi. Ne voidaan kokea myös taakaksi. Merkityksellisyys määräytyy ihmiselle tunnetasolla ja kognitiivisesti. Merkityksellisyys määrittelee ihmiselle sen, kuinka hän on halukas uhraamaan johonkin asiaan voimavarojaan. (Antonovsky 1987a; 1987b)

Merkityksellisyys on edellä olevista kolmesta osatekijästä tärkein. Hallittavuus ja ymmärrettävyys eivät toimi ilman merkityksellisyyttä. Seuraavaksi tärkein on ymmärrettävyys. Vähiten tärkeä on hallittavuus, mutta se ei ole kuitenkaan tarpeeton. Mikäli jokin osatekijä heikenee aiheuttaa se koko koherenssin tunteen heikkenemisen. (Antonovsky 1987b)

4.3.2 Ihmisen puolustusvoimavarat

Yleiset puolustusvoimavarat käsite on käännetty englannin kielen sanoista general resistance resources, josta käytetään lyhennettä GRR. Tällaiset puolustusvoimavarat ovat joko sisäisiä tai ulkoisia voimavaroja. Sisäisillä voimavaroilla tarkoitetaan ihmisen tietotaitoa, kognitiivisia taitoja sekä psykososiaalisia suhteita. Ulkoisia voimavaroja ovat esimerkiksi taloudellinen tilanne, sosiaaliset suhteet, kulttuuri ja yhteiskunta. Antonovksyn (1987a) mukaan puolustusvoimavarat auttavat ihmisiä selviytymään paremmin erilaisissa elämäntilanteissa. Ne ovat yhteydessä koherenssin tunteeseen, joka taas vaikuttaa yleiseen hyvinvointiin ja terveyteen.

Yleiset puolustusvoimavarat kuuluvat yksilön, ryhmän tai yhteiskunnan ominaispiirteisiin. Niiden avulla ihminen pystyy elämässään kohtaamaan mahdollisimman hyvin vaikeuksia tai välttämään kuormittavia asioita. (Antonovsky 1979)

Ihminen kuormittuu tahtomattaan erilaisissa elämäntilanteissa (Antonovsky 1987a). Kuormittuessaan ihminen käyttää yleisiä puolustusvoimavarojaan. Yleiset puolustusvoimavarat ovat sellaisia, jotka toimivat monenlaisissa tilanteissa eivätkä ne ole sidoksissa johonkin tiettyyn tilanteeseen. Yleiset puolustusvoimavarat määräävät, mitkä erityiset puolustusvoimavarat ovat kulloinkin ihmisen käytössä (Antonovsky 1979; Tuloisela-Rutanen 2012).

Voimavarat voidaan kuvata jakamalla ne *sisäisiin* ja *ulkoisiin*. Ihmisen *sisäisiä* voimavaroja ovat esimerkiksi koulutus, älykkyys, tarkkaavaisuus, kiinnostus johonkin asiaan ja sosiaalisen kanssakäymisen taidot. *Ulkoisia* voimavaroja ovat esimerkiksi yhteiskunnan koulutuspalvelut, sosiaalinen tuki, terveystalvelut ja vapaa-ajan palvelut. Ulkoiset voimavarat ovat riippuvaisia ympäröivästä yhteiskunnasta. Pelkästään voimavarojen hyvä taso ja laatu eivät ole riittäviä, vaan niiden tulee integroitua keskenään hyvin. (Suominen et al. 1994; Suominen et al. 1996)

Ihmisen elämässä voi tapahtua yllättäviä ja ennakoimattomia asioita, vaikka ihminen olisi valmistautunut erilaisiin elämäntilanteisiin. Yllättävät tilanteet toimivat ärsykkeinä. Ärsyksen kohdatessaan ihminen joutuu jännitystilaan. Jännitystila ei ole sairastumista aiheuttava. Se voi muuttua kuitenkin sairautta aiheuttavaksi, jos ihmisellä ei ole keinoja tilanteen ratkaisemiseksi. Tällöin sairautta aiheuttava muuttuu stressitilaksi. Mitä vahvempi on ihmisen koherenssin tunne, sitä paremmin hän selviytyy stressitilasta (Antonovsky 1979). Hän osaa arvioida oikean selviytymiskeinon ja joka on tarkoituksenmukaisin juuri siinä tilanteessa (Vahtera 1993).

4.3.3 Erilaisia yhteyksiä koherenssin tunteeseen

Koherenssin tunteen tekijöitä on tutkittu monissa tutkimuksissa. Tuloisela-Rutasen (2012) väitöskirjatutkimusten mukaan ne eivät kuitenkaan ole kaikilta osin yhdenmukaisia. Kuitenkin monilla tekijöillä on todettu olevan yhteys koherenssin tunteeseen.

Sukupuolten väliset erot

Tutkimusten tuloksissa on eroja. Miehillä on todettu olevan naisia korkeampi koherenssin tunne (Heiman 2004; Larsson & Kallenberg 1996; Suominen et al. 1999). Sen sijaan koherenssin tunteessa ei ole havaittu eroja sukupuolten kesken (Lundberg 1996; Lundberg & Nyström 1994).

Sukupuoli on todettu olevan yhteydessä koherenssin tunteeseen siten, että pojat ovat lapsuudessaan alttiimpia sille kokemukselle, että he voivat olla osallisia jossakin. (Sagy & Antonovsky 2000)

Iän vaikutus

Tutkimustulokset eivät ole yhdenmukaisia. Korkea ikä on todettu heikompaan koherenssin tunteeseen kuin alhaisempi ikä (Harri 1998; Suominen et al. 1994; Suominen et al. 1996).

Suomalaisia miehiä tutkittaessa iällä ei ole todettu yhteyttä (Suominen et al. 1999). Sen sijaan ruotsalaisessa tutkimuksessa vanhemmilla oli selvästi korkeampi koherenssin tunne nuorempiin verrattuna (Nilsson et al. 2000). Iällä ei todettu yhteyttä koherenssin tunteeseen kiinalaisia tutkittaessa (Fok et al. 2005).

Koulutustason ja tulojen yhteys

Koulutustasolla ja koherenssin tunteella on tutkimuksissa todettu olevan yhteys. Tutkimukset osoittavat, että mitä korkeampi on koulutustaso, sitä vahvempi on koherenssin tunne (Sagy & Antonovsky 2000; Suominen et al. 1994).

Vahva koherenssin tunne liittyy ja on yhteydessä myös korkeaan sosiaaliseen luokkaan ja sosioekonomiseen asemaan (Lundberg 1996; Suominen et al. 1994). Vahvalla koherenssin tunteella on yhteys myös tuloihin (Fok et al. 2005; Sagy & Antonovsky 2000).

Sosiaalisten suhteiden yhteys

Sosiaaliset suhteet ovat yhteydessä koherenssin tunteeseen. Vahva koherenssin tunne on yhteydessä kokemukseen hyvistä sosiaalisista suhteista (Bengtsson-Tops & Hansson 2001; Suominen et al. 1994). Matala koherenssin tunne on yhteydessä heikkoihin sosiaalisiin suhteisiin (Nilsson et al. 2000).

Elämäkerrallisten asioiden yhteys

Elämäkerrallisissa asioissa koherenssin tunne on yhteydessä merkitykselliseen toimintaan, kodikkaaseen lämpimään ympäristöön ja ilmapiiiriin sekä kehityksellisten tekijöiden mahdollistamiseen. Nämä vaikuttavat positiivisesti koherenssin tunteeseen. (Yeheskel 1995)

Lapsen ja nuoren kokemukset siitä, että ovat saaneet osallistua asioihin vaikuttaa positiivisesti koherenssin tunteeseen (Sagy & Antonovsky 2000). Mikäli lapsen perhepiirissä on riittäisyyttä vaikuttaa se negatiivisesti koherenssin tunteeseen (Lundberg 1997).

Ammattiaseman merkitys

Toimihenkilöillä, joilla on vahva tai kohtalainen koherenssin tunne, on vähemmän sydänsairauksia kuin niillä, joilla on matala koherenssin tunne. Työläisillä tällaista vaikutusta ei ole havaittu. (Poppius et al. 1999)

Ne työläiset, joilla on heikko koherenssin tunne, on todettu sairastavan merkittävästi enemmän syöpää kuin ne, joilla on kohtalainen tai vahva koherenssin tunne. Heikon koherenssin tunteen omaavat polttavat useimmin tupakkaa ja käyttävät enemmän alkoholia kuin ne, joilla on kohtalainen tai korkea koherenssin tunne. (Poppius et al. 2006)

Optimismin ja sairauden yhteys

Kokonaiskuolleisuuden alenemisella ja vahvalla koherenssin tunteella on todettu olevan yhteys. Vahvalla koherenssin tunteella on myös todettu olevan yhteys alhaisempaan kuolleisuuteen sydän- ja verisuonitaudeista ja miehillä syöpään. (Surtees et al. 2003)

Stressioireiden yhteys

Feldt'n (1999) väitöskirjatutkimusten mukaan vahvan elämänhallinnan kokemuksen omaavat henkilöt kärsivät vähemmän stressioireista työyhteisöissä, kuin heikon elämänhallinnan omaavat henkilöt.

Feldt on tutkinut 3000 henkilöä vuosina 1992 – 1997 eri puolilla Suomea. Tutkitut ovat olleet pääasiassa teollisuuden esimiehiä, suunnittelijoita, pankkitoimihenkilöitä, opettajia ja kuntien sosiaalitoimistojen työntekijöitä. Esimerkiksi työn vaativuus voi olla vahvan elämänhallinnan omaaville henkilöille stressioireita vähentävä tekijä, kun sen sijaan heikon elämänhallinnan omaaville vaativa työ lisää stressioireita. Tutkimuksen mukaan työntekijät tulisi käsitellä yksilöinä ja sijoittaa sellaisiin tehtäviin, joissa huomioidaan jokaisen henkilökohtaiset ominaisuudet.

Yhteys terveyteen

Terveys on yhteydessä vahvaan koherenssin tunteeseen (Larsson & Kallenberg 1996; Suominen 1993; Vahtera 1993). Vastaavasti heikko koherenssin tunne on yhteydessä huonoon terveyteen (Lundberg 1996).

Yhteys selviytymisiin

Selviytyminen ymmärretään elämänhallinnasta erilliseksi käsitteeksi. Tällä on suhde koherenssin tunteeseen. Vaativista elämäntilanteista selviävät paremmin sellaiset henkilöt, joilla on vahva koherenssin tunne. (Tuloisela-Rutanen 2012)

Tunteen pysyvyys

Koherenssin tunne on pysyvämpi korkean koherenssitunteen omaavilla verrattuna matalan koherenssin tunteen omaaviin (Hakanen et al. 2007). Henkilökohtaiset elämänmuutokset ja yhteiskunnalliset muutokset aiheuttavat enemmän muutoksia koherenssin tunteeseen niille, joilla on matala koherenssin tunne (Nilsson et al. 2003).

Muita yhteyksiä

Poppiuksen väitöskirjan (2007) tutkimusten mukaan koherenssin tunteella on yhteys moniin asioihin:

- *Ihminen, jolla on vahva koherenssin tunne, eivät vaikeuksien kohdatessa luovuta ja masennu, vaan ottavat ne haasteina.*
- *Stressin hallinnassa vahva koherenssin tunne on tärkeä tekijä.*

- *Huonon koherenssin tunteen omaavilla toimihenkilöillä on korkea sepelvaltimotaudin ilmaantuvuus (vastaavaa ei ollut työntekijöillä).*
- *Vahvimman koherenssin tunteen omaavat sairastuvat vähiten syöpään ja huonon eniten.*
- *Tapaturmien vaarasuhde on tilastollisesti merkitsevästi alhaisempi hyvän ja keskin-
kertaisen koherenssin omaavilla verrattuna huonon koherenssin omaaviin.*
- *Alkoholin ja huonon koherenssin yhteisvaikutus lisää tapaturmavaaraa.*
- *Koherenssin vaikutus vaihtelee iän, ammatin ja sairauden mukaan.*
- *Vahva koherenssi suojaa tapaturmilta, toimihenkilöitä sepelvaltimotaudilta ja työn-
tekijöitä syövältä.*
- *Koherenssin tunne on stressinhallintaan liittyvä tekijä, jonka puute on haitallinen
elämänhallinnassa*

4.3.4 Typologiat

Tuloisela-Rutanen (2012) on tutkinut väitöskirjassaan työikäisten (28–60-vuotiaiden) suomalaisten elämänhallinnan, eli koherenssin tunteen tekijöistä. Tutkimuksessa selvitettiin tutkittavien koherenssin tunnetta elämäkokemustensa perusteilla. Haastateltavien kokemukset ovat liittyneet heidän toimintaan ja käyttäytymiseen.

Tuloisela-Rutanen (2012) on tutkimustensa mukaan jakanut ihmiset koherenssin tunteen perusteella eri *typologioihin*. Tutkimustensa perustuvat *korkeiden, kohtalaisten ja matalien* mukaisiin koherenssin tunteisiin ja niiden perusteilla määriteltyihin typologioihin. Typologioiden perusteena ovat tutkimusaineistosta nousseet kriteerit, joiden suhteen tyypit eroavat toisistaan. Analyysin tuloksena tutkimuksessa on muodostettu teoria koherenssitunteiden taustalla olevista tekijöistä.

Teorian perusteena ovat olleet tutkittavien erilaiset koherenssikokemukset, joiden perusteilla tutkittavat on jaettu eri typologioihin. Tuloisela-Rutanen (2012) on nimennyt kolme typologiaa, jotka ovat *eheät, pärjäävät ja sinnittelijät*. Eheät-typologia on muodostunut sellaisista tutkittavista, joilla on korkea koherenssitunne. Pärjäävät edustavat kohtalaista koherenssin tunnetta ja sinnittelijät puolestaan edustaa matalinta koherenssin tunnetta.

Tuloisela-Rutasen (2012) tutkimusten mukaan on saatu viitteitä siitä, millaiset asiat ovat yhteydessä koherenssin tunteeseen ja miten yhteys rakentuu. Mitä korkeampi on koherenssin tunne, sitä enemmän typologiassa on eheyttä lisääviä tekijöitä. Eheys aikaansaa elämään henkistä liikkumavaraa. Kaikissa hänen nimeämien typologioiden kuvauksen tyypeissä kuvataan vaikeita elämäkokemuksia. Olennaista on suhtautuminen vaikeisiin elämäkokemuksiin ja tilanteisiin. Eheillä ihmisillä on parhaat edellytykset käsitellä elämän vaikeuksia.

Typologia ei kuvaa ihmisen persoonallisuutta, vaan sen tarkoituksena on tyypittää käyttäytymistä (Glaser 1978). Ideaalityypit luodaan tutkimuksen apuvälineiksi. Ne ovat hypoteettisia, joten ne eivät välttämättä vastaa todellista tilannetta (Heiskala 1992). Tutkimusten typologiatyyppejä tarkasteltaessa voi omia ominaisuuksiaan löytää monista luoduista tyypeistä

(Alasuutari 2006). Typologiat voidaan laatia myös kuvaamaan todellisia ihmisiä. Tällöin ne ovat osittain päällekkäisiä, jolloin tutkittavat sijoittuvat useampaan tyyppiin hypoteettisten ideaalityyppien tapaan (Temmes 2006).

4.3.5 Eräitä ihmistyyppejä

Aito ihminen

Tuloisela-Rutasen (2012) mukaan aitous ihmisenä kuvaa kokonaisnäkemyksiä elämästä. Se kuvaa, että hän on sopusoinnussa itsensä kanssa. Hän ei pyri muuttamaan muita ihmisiä. Kunkin oma asia on, miten elämänsä järjestää. Omassa elämässään hän on oivaltanut selityksen olemassaololleen. Hän kokee itsetuntonsa terveeksi. Hän on luonnollinen oma itsensä ja teeskentelemätön. Hänelle ulkonäköön panostaminen ja minän korostamiseksi ei ole ominaista. Palautteen muille hän pyrkii antamaan kasvotusten. Takanapäin puhuminen ei ole hänelle ominaista.

Aito ihminen ei ole materialisti. Rahaa on hyvä olla sen verran, että saa ruokaa sekä muuta elämänsä tarpeellista. Hän ajattelee, että rahalla ei saa kaikkea kuten terveyttä. Tämän johdosta rahan vuoksi ei kannata uhrata hyvinvointia. Hänen elämän rikkaus ei ole mitattavissa rahassa. Hänen elämäkokemus ja erityisesti menetykset ovat tehneet rahan toissijaiseksi asiaksi elämässä. (Tuloisela-Rutanen 2012)

Elämänmyönteinen

Elämänmyönteisellä on kokemus myönteisestä lapsuudesta. Hän hyväksyy elämän sellaisenaan ja usko hyvään tulevaisuuteen auttaa häntä ja on hänen tavoitteensa. Kokemukset myönteisestä lapsuudesta ovat hyviä muistoja lapsuudenajan ihmissuhteita. (Tuloisela-Rutanen 2012)

Elämänmyönteisellä ihmisellä on positiivinen lähtökohta-asenne elämään. Hän haluaa tietoisesti etsiä positiivisia asioita jättäen huonot taka-alalle. Hän luottaa ihmisiin, vaikka olisi tapahtunut negatiivisia asioita. Vaikeidenkin elämäkokemusten jälkeenkin hän voi nähdä asian siten, että hän selvisi vähällä tai että parempaa on tulossa. (Tuloisela-Rutanen 2012; Frakl 2005)

Myönteiseen elämänasenteeseen kuuluvat myös halu kasvaa ihmisenä. Myös monipuoliset elämäkokemukset auttavat kasvamaan ihmisenä vaikka voivat pysäyttääkin rajuudellaan. Läheisten menettämiset ovat pysäyttäneet oman elämän ja sen johdosta elämän joutuu laittamaan uuteen tärkeysjärjestykseen. (Tuloisela-Rutanen 2012)

Elämänmyönteiset hyväksyvät elämän sellaisenaan, kun se annetaan. Heidän mahdollisten syvien elämäkokemusten kautta on tuonut heille elämänviisautta. Tämä näkyy oman elämän avartamisena oman itsen ulkopuolelle ja asioiden katsomisena laajemmasta näkökulmasta kuin vain ihan lähelle. Ihminen voi vaikuttaa ja hänen pitääkin yrittää vaikuttaa elämäänsä. (Tuloisela-Rutanen 2012; Frakl 2005)

Korkea itsearvostus, optimismi ja koherenssin tunne ilmenevät yhdessä. On olemassa korrelaatio korkean itsearvostuksen ja korkean optimismin välillä. Myönteinen elämänasenne on yhteydessä elämän tyytyväisyyteen monilla elämän alueilla kuten vapaa-aika, työ, ammatinvalinta, asuminen ja toimeentulo. Aikuisiän optimistisuuden takaa on lapsilähtöinen kasvatus ja hyvä koulumenestys. Elämänmyönteisyys on melko pysyvä aikuisiässä. Tämän vuoksi tulevaisuuteen suhtaudutaan luottavaisesti. (Mäkikangas 2007)

Myönteisyyteen pyrkivällä on sairauksien kokemuksia. Sairaus on saattanut olla syntymästä tai nuoruudesta lähtien. Se on saattanut tulla jonkun vamman johdosta tai ikääntymisen myötä. Fyysinen ja henkinen jaksaminen on sairaalla rajallista. Sairaus voi olla hyvin keskeistä jokapäiväisessä elämässä ja vie mahdollisine kipuineen kaiken huomion. (Tuloisela-Rutanen 2012)

Sinnikkään taistelijan toivo paremmasta tulevaisuudesta

Sinnikkäällä taistelijalla on toivo paremmasta tulevaisuudesta. Hänellä on toivo paremmasta ja ehyemmästä tulevaisuudesta vaikeuksien jälkeen. Hän luottaa asioiden ratkeamiseen ja toiveena on hyvä olo. Hän haluaa tasapainoisen ja hyvän elämän. Tasapainoiseen elämään kuuluu rento elämänasenne ja mielenrauha. Hän haluaa tulla hyväksytyksi. (Tuloisela-Rutanen 2012)

Sinnikkään taistelijan toivo yhdistyy menneisyyden ja/tai nykyhetken vaikeisiin kokemuksiin tai ratkaisemattomiin ongelmiin. Toivo ja sen tarve on ominaista ihmiselämässä. Toivo on elämää ylläpitävä voimavara ja elämän elinehto (Frankl 2002; Kylmä 2000; Ryyänen 2005). Itsensä hyväksyminen ja ymmärtäminen sekä itsestä huolehtiminen liittyivät masentuneilla kokemukseen toivon olemassaolosta elämässään. Myös itsensä tuntemista ja kunnioittamista masentuneet pitivät tärkeinä toivon kokemuksessa (Frankl 2005; Ryyänen 2005).

4.3.6 Yhteenveto

Koherenssin tunne kuvaa elämän hallintaa sekä elämän ymmärtämistä merkityksellisenä ja tarkoituksellisenä. Ihanteena on, että kaikki löytävät tarkoituksen elämälleen. Koherenssin tunne on voimavara, joka aikaansaa muiden voimavarojen käynnistymisen (Antonovsky 1979, 1987b; Tuloisela-Rutanen 2012). Korkea itsearvostus, optimismi ja korkea koherenssin tunne ilmenevät yhdessä. On olemassa korrelaatio korkean itsearvostuksen ja korkean optimismin välillä toteaa Mäkikangas (2007).

Vaikeista olosuhteista huolimatta useat ihmiset elävät melko onnellisina ja terveinä (Sullivan 1993). Kaikkien elämään sisältyy kuormittavia ja sairastuttavia asioita. Tärkeää on, miten ihminen pystyy vastaamaan hallitusti näihin kuormittaviin asioihin. Kun ihminen kohtaa kuormittavia tekijöitä, hän käyttää puolustusvoimavarojaan. Niiden avulla ihminen pystyy elämässään kohtaamaan mahdollisimman hyvin vaikeuksia tai välttämään kuormittavia asioita (Antonovsky 1979; 1987b).

Ihmisen elämässä voi tapahtua yllättäviä ja ennakoimattomia asioita. Mitä vahvempi on ihmisen koherenssin tunne, sitä paremmin hän selviytyy elämän vaikeuksista (Antonovsky 1979). Hän osaa arvioida oikean selviytymiskeinon ja joka on tarkoituksenmukaisin juuri siinä tilanteessa (Vahtera 1993). Poppiuksen (2007) tutkimusten mukaan koherenssin tunteella on yhteys moniin asioihin, kuten päättäväisyyteen, masentuneisuuteen, stressiin, erilaisiin sairauksiin, onnettomuuksiin ja alkoholiongelmiin. Korkean koherenssin tunteen omaavat ihmiset selviytyvät paremmin elämän vaikeuksista kuin matalan tunteen omaavat.

Tuloisela-Rutasen (2012) nimeämistä typologioista *eheät* ovat löytäneet tasapainon elämässään ja itsensä kanssa eikä heitä horjuta elämän vaikeudet. *Pärjäävät* kokevat elämänsä melko tasapainoiseksi ja olonsa melko turvalliseksi. *Sinnittelijät* pyrkivät myönteisyyteen, vaikka toimivat paineen alla. Jokaisella tyypillä on jokin elämää kannatteleva tekijä ja lisäksi joitakin selviytymistä tukevia tekijöitä.

Aitoa ihmistä kuvaa aitous ihmisenä. Hän on sopusoinnussa itsensä kanssa. Omassa elämässään hän on oivaltanut selityksen olemassaololleen. Hän kokee itsetuntonsa terveeksi. Hän on luonnollinen oma itsensä ja on teeskentelemätön. Hänelle minän korostamiseksi ei ole ominaista. Aito ihminen ei ole materialisti. Hän ajattelee, että rahalla ei saa kaikkea kuten terveyttä. Hänen elämäkokemus ja erityisesti menetykset ovat tehneet rahan toissijaiseksi elämässään. (Tuloisela-Rutanen 2012)

Elämänmyönteisellä ihmisellä on positiivinen lähtökohta-asenne elämään. Vaikeidenkin elämäkokemusten jälkeenkin hän voi nähdä asiat positiivisesti. Tällöin mahdollisten syvien elämäkokemusten kautta on hänelle tullut elämänviisautta (Tuloisela-Rutanen 2012). Sinnikkäällä taistelijalla on toivo paremmasta tulevaisuudesta. Hän luottaa asioiden ratkeamiseen ja haluaa tasapainoisen elämän. Sinnikkään taistelijan toivo yhdistyy vaikeisiin kokemuksiin ja ongelmiin. Toivo on elämää ylläpitävä voimavara ja elämän elinehto (Frankl 2002; Kylmä 2000; Ryyänen 2005).

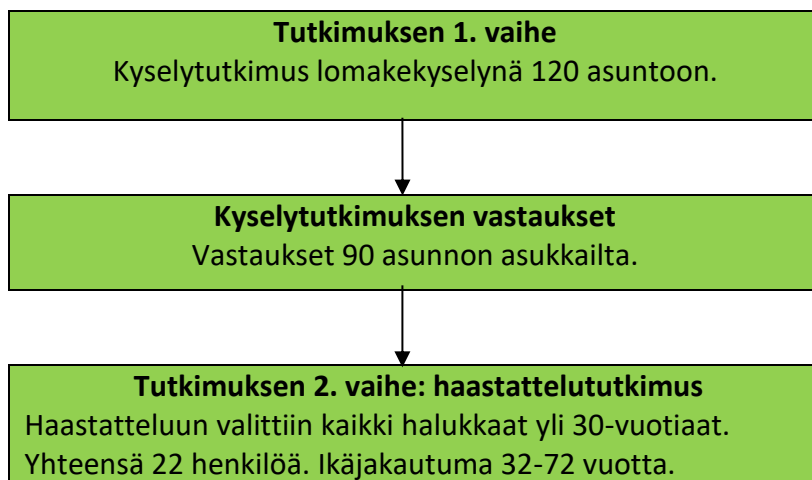
Oleellinen ero ihmisillä on siinä, miten he vaikeuksiin suhtaudutaan. Epätoivoisessakin tilanteessa elää toivo paremmasta. Selviytymisessä ratkaisevaa on, että ihminen kokee elämänsä tarkoituksen ja elämässään on ohjaava suunta. Ihminen voi itse vaikuttaa ja hänen tulee itse vaikuttaa elämäänsä. (Frankl 2005)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TUTKIMUSAINEISTO

5.1 Empiria ja tutkimusaineiston käsittely

Tutkimus suoritettiin 2-vaiheisena. Ensimmäisessä vaiheessa kysyttiin asukkailta lomakekyselynä asunnon asukkaiden yleisiä henkilötietoja sekä asumisen positiivisia ja negatiivisia kokemuksia (liite 1). Lomakekysely lähetettiin kolmen kiinteistön jokaiseen 120 asuntoon. Vastaukset saatiin 90 asunnon asukkailta. Lomakekyselyn tarkoituksena oli valita asukkaat varsinaiseen tutkimushaastatteluun sekä syventää tutkijan tietoa tutkimuksen kohteina olevista kiinteistöistä. Lomakekyselyn vastauksia ei ole käytetty myöhemmin tutkimusaineistona.

Lomakekyselyyn vastanneista kaikki halukkaat, 22 henkilöä, otettiin varsinaiseen tutkimukseen, jotka olivat iältään 32-72 vuotiaita (kuva 18). Haastatteluista kieltäytyneet eivät tarkemmin perusteelleen kieltäytymisensä syitä. Alle 30-vuotiaita ei otettu mukaan tutkimukseen, sillä tutkijan esiymmärryksen mukaan yleensä nuoremmille ei ole kertynyt vielä riittävästi elämäkokemuksia, joten heidän mukaan ottaminen olisi voinut vääristää tutkimusta. Ikärajan lisäksi haastateltaville ei asetettu muita kriteereitä. Haastattelut suoritettiin keväällä 2016.



Kuva 18. Tutkimuksen empiirisen osan vaiheistus.

Liite 4 (s. 257) mukaisista taulukoista (kohdat 4.1 – 4.2) on todettavissa, että haastatteluihin osallistuneet (22 henkilöä) edustavat kattavasti yli 30-vuotiaiden vastaajien koko joukkoa (61 henkilöä) koulutus- ja työtaustoiltaan. Sen sijaan tutkimuksesta poissuljetut, alle 30-vuotiaat (29 henkilöä, kohta 4.3), eivät edusta yli 30-vuotiaiden joukkoa etenkin suuren opiskelijamäärän johdosta.

5.1.1 Haastatellut henkilöt ja haastattelujen suoritus

Haastattelut olivat teemahaastatteluja ennakolta määriteltyjen teemojen mukaan (liite 2; kuva 4). Haastateltavat olivat ammanteiltaan, sukupuoleltaan ja taustoiltaan erilaisia. Osa haastateltavista oli työssä, työttömänä tai eläkkeellä. Haastateltavien koulutustausta vaihteli peruskoulusta yliopistokoulutukseen. Useimmilla oli kuitenkin peruskoulun lisäksi joku ammatillinen koulutus. Haastateltavien ammatteina olivat hoitoala, palvelualat, tekniset alat sekä oma yritystoiminta.

Monilla haastateltavilla oli vaikeita elämäkokemuksia ja sairauksia sekä mieltä järkyttäneitä läheisten kuolemia. Muutamien perheissä oli ollut lapsuudessa alkoholiongelmia ja lapsuudessa myös muita vaikeuksia. Haastatteluista ainoastaan neljällä ei ole ollut elämässään vaikeuksia (liite 3).

Haastattelut ja haastatteluteemat testattiin ennen varsinaista haastattelua koehenkilöiden avulla. Koehaastateltaviksi suostui tutkijan tuttavapiiristä kolme yli 30-vuotiasta, jotka olivat eri asuinkiinteistöistä ja hankkineet asunnon korkeintaan kymmenen vuotta sitten. Koehaastattelun perusteella haluttiin testata haastattelijan omaa toimintaa, haastateltavien vastauksia ja teemojen oikeellisuutta. Koehaastattelujen perusteella tehtiin muutamia korjauksia elämänvaiheita koskeviin aiheisiin sekä haastattelijan toimintaan. Keskeisin korjaus kohdistui kuitenkin luottamuksellisen ilmapiirin luomiseen haastattelutilanteessa. Koehaastateltavat kokivat haastattelutilanteessa tärkeiksi kiireettömyyden, tutkijan rauhallisen olemuksen ja elämän vaikeuksien käsittelyn yhteydessä matalan ja hiljaisen äänen.

Haastattelut aloitettiin siten, että haastateltaville lähetettiin kirjeitse haastattelupyyntö, jossa kerrottiin lyhyesti tutkimuksen tekijästä ja yhteistyötahosta. Kirjeessä kerrottiin myös tutkimuksen tavoitteista, haastattelun luottamuksellisuudesta sekä vapaaehtoisuudesta. Myös haastattelupaikka-esitys ilmoitettiin kirjeessä. Kirjeen lopussa kerrottiin, että haastattelija ottaa yhteyden lähipäivinä yksityiskohtaisen haastattelun suorittamiseksi.

Kirjeen lähettämisen jälkeen tutkija otti ilmoittamansa mukaan puhelimitse yhteyden haastatteluun halutuille. Tällöin kerrottiin tarkemmin tutkimuksesta sekä kysyttiin osallistumishalukkuutta tutkimukseen. Myönteisen vastauksen saatua tutkija esitti aina tapaamispaikaksi haastateltavien lähellä olevaa kirjastoa, jonka tutkija koki ”puolueettomaksi maaperäksi”. Tutkija ei rojhennut esittää muuta paikkaa eikä ainakaan haastateltavan kotia. Kuitenkin seitsemän haastateltavaa esitti kutsun saapua kotiinsa haastattelun suorittamiseksi. Haastattelujen paikoilla ei ollut haastatteluihin merkitystä, sillä molemmissa paikoissa (kirjasto ja haastateltavien koti) haastateltavat kertoivat avoimesti kokemuksiaan.

Haastattelu koski myös eettisesti arkoja asioita, joten tutkijan ja haastateltavan välille oli tärkeää saada aikaan keskinäistä luottamusta ja mahdollisimman kiireetön ilmapiiri. Tutkija kertoi haastattelun aluksi haastateltavalle itse haastattelusta, sen luottamuksellisuudesta, tarkoituksista ja tallennuksesta. Tallennuksesta kerrottiin erikseen, että se jää ainoastaan tutkijan käyttöön tutkimuksen tekoajaksi, jonka jälkeen se hävitetään. Haastattelujen tallenteet tutkija säilyttää väitöskirjan valmistumiseen saakka ja litteroinnit 5 vuoden ajan. Haastateltavalle annettiin mahdollisuus kuunnella äänitys. Haastattelut tallennettiin samaan aikaan kahteen laitteeseen teknisten ongelmien välttämiseksi.

Haastattelujen teemakysymykset

Teemakysymykset perustuneen on esitetty luvussa 2. Teemahaastattelun ensimmäinen teema koski henkilön elämänvaiheita ja elämäkokemuksia ikävuosien mukaisessa aikajärjestyksessä. Tällöin haastateltavalle annettiin mahdollisuus kertoa itsestään vapaasti. Toinen kysymys käsitti asukkaan esittämiä asuntonsa virheitä ja puutteita. Kolmas-, neljäs-, viides- ja kuudes kysymys sisälsivät urakoitsijan-, suunnittelijan-, isännöinnin- ja kiinteistöhoitoon toiminnat. Seitsemäs kysymys sisälsi asukkaiden kokemuksia asiakaspalvelusta ja omistajatason asiakkuuden hoidosta. Kahdeksas kysymys käsitti konflikteja jonkun tahon kanssa asuminen aikana. Yhdeksäs teema sisälsi asukkaan arvomaailman siten, kuinka hän itse ymmärsi arvo-käsitteen. Haastattelun päätteeksi haastateltavalla oli mahdollisuus kertoa vapaamuotoisesti haluamiaan asioita. Lopuksi tutkija arvioi haastateltavan asennetta ja suhtautumistaan eri asioihin kaikkien vastaustensa perusteilla (liite 2).

Teemahaastattelun luonteen mukaisesti tutkija ei esittänyt haastattelussa mitään tarkkoja ja ennakolta pohdittuja kysymyksiä vaan haastattelu eteni siten, että haastateltava kertoi kokemuksiaan kyseisistä teemoista. Tarvittaessa tutkija syvensi haastattelua kysymällä tarkentavia kysymyksiä. Samaan aikaan tutkija teki myös omia muistiinpanoja tarkentavien kysymysten muistamiseksi ja tutkimuksen analysoinnin helpottamiseksi.

Haastattelutilanteet

Haastattelut aloitettiin vapaamuotoisella keskustelulla, jossa keskusteltiin haastateltavan elämäntilanteesta ja asumiskokemuksistaan. Alun vapaamuotoinen keskustelu hälvensi epäluuloja ja teki ilmapiirin luottamukselliseksi. Vapaamuotoisen keskustelun jälkeen tutkija kysyi haastateltavalta, että onko hän valmis varsinaiseen tallennettavaan haastatteluun. Myönteisin vastauksen jälkeen tallennuslaitteet laitettiin päälle ja haastattelu tallennettiin. Kaikki haastattelut tallennettiin kahteen tallennuslaitteeseen epäonnistumisen välttämiseksi.

Haastattelutilanteet olivat vapaamuotoisia, ja teemojen käsittelyjärjestys vaihteli haastattelutilanteiden mukaan. Useissa haastatteluissa käsiteltiin kaikkia teemoja samanaikaisesti. Tutkija kuitenkin kykeni palauttamaan haastattelut käsittelyjärjestykseen ja teemoiltaan sekavistakin haastatteluista tutkija kykeni poimimaan teemojen mukaiset vastaukset. Haastattelun yhteydessä tutkijan muistiinpanot auttoivat teemojen mukaista käsittelyjärjestystä ja asiakohdittain tarkentavien kysymysten esittämistä.

Haastateltavan esittäessä rakentamisen laadun kritiikkiä ei kritiikki välttämättä kohdistunut oikeaan tahoan rakentamisen asiakassuhteiden monimutkaisuuden johdosta. Tämä on ymmärrettävää, sillä asukkaat eivät välttämättä tunne rakennuskohteen projektiorganisaatiota ja rakennuskohteen kaikkia toimijoita. Analysointivaiheessa tutkija kuitenkin pystyi korjaamaan kertomusten mahdolliset kohdistusvirheet.

Haastateltavat suhtautuivat haastatteluun myönteisesti sekä teemojen aiheisiin rakentavasti. Haastattelutilanteet olivat avoimia. Välttien teemojen avulla tutkija sai esiin myös sellaista tietoa, jota tarkkojen kysymysten avulla ei olisi voinut saada. Kokonaisuudessaan haastattelutilanteet kestivät keskimäärin hieman yli yhden tunnin, josta tallentamaton alkukeskustelu

noin puoli tuntia ja tallennettu haastattelu noin neljäkymmentä minuuttia. Jokaisen haastattelujen päätyttyä tutkijalle ja haastateltavalle jäi myönteinen kokemus. Eräs vakavasti sairas kertoi haastattelun lopussa, että haastattelu oli elämänsä merkittävä tapahtuma, sillä häntä kuunneltiin. Tutkijan käsitykseksi muodostui, että kaikkien haastattelujen ilmapiiri oli avoin ja luottamuksellinen. Mitään tutkimuksen luotettavuutta heikentävää kaunistelemista ei tutkija huomannut haastateltavien vastauksissa.

5.1.2 Tutkimusaineiston analysointi

Jokainen haastattelu analysoitiin alustavasti heti haastattelun jälkeen. Tällä tavoin toimien viimeisissä haastatteluissa oli mahdollisuus hyödyntää aikaisempien haastattelujen kokemuksia. Kaikkien haastattelujen päätyttyä haastatteluaineisto purettiin täydelliseen tekstimuotoon omiksi tallenteiksi, jolloin aineisto litteroitiin. Litteroitua aineistoa kertyi **140** sivua.

Aineiston analysoinnissa käytettiin apuna *Atlas.ti*-ohjelmistoa, joka on eräs laadullisen aineiston käsittelyn ohjelmisto ja sitä voidaan käyttää apuna suuren aineistomäärän analysoinnissa. Ohjelman avulla on mahdollisuus tutkia, vertailla, laajentaa ja koota aineistoa uudelleen. Tämä auttaa oleellisesti aineiston analysoinnissa. Koko litteroitu aineisto ladattiin *Atlas.ti*-ohjelmistoon. Ohjelmistoon latauksen jälkeen tutkija havainnoi haastatteluaineistosta **276** erilaista koodausta.

Koodaus on aineiston käsittelyn ensimmäinen vaihe. Sillä tarkoitetaan aineistosta esiin nostettuja asioita. Koodaaminen ei ole välttämätöntä, mutta helpottaa aineiston käsittelyä, sillä tietyt esille nostetut kohdat voi löytää nopeasti. Merkitsemällä samoin koodein tekstikohdat, joissa puhutaan samoista tai samankaltaisista asioista, saadaan aineistoa ryhmiteltyä ja helpotetaan analysointia. Koodit toimivat aineistossa eräänlaisina osoitteina, sillä niitä hyödyntämällä on helppo poimia laajasta aineistosta tiettyä aihetta käsittelevät kohdat. Koodausyksikköinä voivat olla sanat, lauseet, rivit, kappaleet tai pidemmät tekstiosiot lähtökohdista ja tavoitteista riippuen. (Eskola & Suoranta 2000)

Haastatteluaineiston ensisijainen koodaus tehtiin teemojen mukaan. Haastatteluaineiston luokittelussa huomioitiin, mihin haastattelun pääteemaan kukin maininta liittyi ja mitä kritiikkiä haastateltava esitti. Analysoinnissa on jokaisen henkilön haastattelusta poimittu tutkimuksen kannalta keskeisiä asioita, joilla on päätelty olevan yhteys asuntonsa laatukritiikkiin. Samaan suurempaan kokonaisuuteen liittyvät asiat on koottu yhteen. Aineistoa yhdistettiin teemoittain, jolloin heterogeeninen aineisto hahmottui kokonaisuutena.

Induktiivisen päättelyn avulla on johdettu ihmisen elämäkokemusten ja -vaiheiden sekä asuntonsa laatukritiikin mahdollinen yhteys. Tutkimustuloksen luotettavuuden varmistamiseksi saatua tutkimustulosta on verrattu asukkaan asumisensa muihin tahoihin kohdistamaan kritiikkiin ja konflikteihinsa. Tästä päättelystä on muodostettu johtopäätös ihmisen elämäkokemusten ja asuntonsa laatukritiikin mahdollisesta keskinäisestä yhteydestä. Jokaisen teeman vastauksista on laadittu yhteenvedo taulukkomuotoon sekä yhteenvedona vastaukset teemoittain. Tutkimusaineiston käsittely on esitetty kuvassa 19.

1. Haastatteluaineiston litterointi
2. Haastatteluaineiston koodaus
3. Koodien yhdistäminen teemoittain 1. Elämänvaiheet ja -kokemukset 2. Asunnon virheet ja puutteet 3. Urakoitsijan toiminta 4. Suunnittelu 5. Isännöinti 6. Kiinteistöhuolto 7. Asiakkuuden hoito 8. Konfliktit 9. Elämänarvot
4. Teemoittain tulosten analysointi
5. Teemakohtaisten tulosten vertailu keskenään
6. Tulosten analysointi tutkimuksen näkökulmien mukaan Systeemisen näkökulman tutkimukset: 1. Laatu 2. Rakentamisen laatu 3. Konfliktit 4. Asiakkuus ja asiakaslähtöisyys Ihmisnäkökulman tutkimukset: 1. Elämäkokemukset 2. Arvot 3. Koherenssin tunne
7. Tutkimuksen arviointi
8. Johtopäätökset

Kuva 19. *Tutkimusaineiston käsittely.*

5.2 Tutkimustulokset: Teemakysymykset 1 ja 2

5.2.1 Teemakysymys 1: Henkilöiden elämäkokemukset

Elämänvaiheita koskevassa teemakysymyksessä haastateltavaa pyydettiin kertomaan itsensä ja elämänvaiheistaan/ -kokemuksistaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti alkaen ensimmäisistä lapsuusmuistoista aina nykyhetkeen saakka. Kertomuksissa haluttiin tietoa muiden muassa lapsuudesta, nuoruudesta, aikuisuudesta, koulun käynnistä, ammatin hankkimisesta, perhesuhteista, sairauksista sekä erilaisista elämäkokemuksista. Haastattelun lopuksi haastateltavalla oli mahdollisuus kertoa vapaamuotoisesti haluamiaan asioita.

Henkilöiden elämänvaihekertomukset sisälsivät seuraavat pääkohdat:

- Ikä
- Siviilisäätty
- Koulutus
- Lapsuus
- Nuoruus
- Elämäntilanne (nykyinen)
- Työtilanne
- Sairaudet
- Suru (lähiomaisten kuolemat)
- Ongelmat (elämisen vaikeudet)
- Elämänarvot

Taulukko 2. Teemakysymys 1: Henkilöiden elämäkokemukset

Henkilö	Siviilisääty	Työllisyys	Sairaudet	Suru	Muita vai- keuksia	Tavoitteet elä- mässä
1. N 47	eronnut	hyvä	ei	ei	ei	-
2. N 47	eronnut	hyvä	ei	ei	kyllä	-
3. M 35	avoliitossa	hyvä	ei	ei	kyllä	kyllä
4. M 65	naimisissa	tydyttävä	ei	ei	stressi	kyllä
5. M 35	naimaton	hyvä	ei	ei	ei	kyllä
6. N 56	leski	työtön	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä
7. M 37	eronnut	tydyttävä	ei	ei	kyllä	kyllä
8. N 57	eronnut	hyvä	kyllä	ei	kyllä	kyllä
9. M 60	eronnut	hyvä	kyllä	ei	ei	kyllä
10. M 60	leski	hyvä	ei	kyllä	kyllä	kyllä
11. N 57	eronnut	hyvä	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä
12. N 63	naimaton	sairaseläk- keellä	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä
13. N 72	naimisissa	eläkkeellä	ei	kyllä	ei	kyllä
14. M 72	naimisissa	eläkkeellä	ei	kyllä	kyllä	kyllä
15. M 68	eronnut	sairaseläk- keellä	kyllä	ei	kyllä	kyllä
16. M 45	eronnut	hyvä	ei	ei	kyllä	kyllä
17. N 49	naimisissa	hyvä	ei	kyllä	ei	kyllä
18. N 63	avoliitossa	työtön	kyllä	kyllä	kyllä	kyllä
19. N 37	naimaton	hyvä	kyllä	ei	kyllä	kyllä
20. N 32	naimisissa	välttävä	ei	ei	kyllä	kyllä
21. N 56	eronnut	työtön	kyllä	ei	kyllä	kyllä
22. M 59	naimaton	hyvä	ei	ei	ei	kyllä

Taulukon selitykset: Numerointi on haastattelujen järjestys.

N = nainen, M = mies, ikä vuosissa.

5.2.2 Teemakysymys 2: Asunnon virheet ja puutteet

Asukkaalle annettiin mahdollisuus kertoa vapaamuotoisesti asunnostaan toteamista virheistä ja puutteista. Vaikka asukas kertoi vapaamuotoisesti, niin siitä huolimatta siinä käsiteltiin tutkijan omaan käyttöön laatiman listauksen mukaan kaikki asunnon sisä- ja ulkopuoliset asumisen tilat. Erikseen käsiteltiin yhteistilat ja ulkoalueet.

Käsitellyt aiheet olivat seuraavat:

- urakoitsijan työn laatu huonetiloittain ja yleisesti
- keittiö
- kylpyhuone
- wc (jos erillinen)
- olohuone
- makuuhuoneet
- terassi/ parveke
- kiinteistön yhteistilat
- ulkoalueet
- materiaalit
- asunnon puutteet

Osa asukkaiden ilmoittamista virheistä kuului urakoitsijan ohella suunnitteluun ja materiaalien ominaisuuksiin. Aineiston käsittelyvaiheessa tutkija on ryhmitellyt nämä teemojen mukaisesti yhteyksiin.

Tulosten esittelyn yhteydessä ei erikseen esitellä yksityiskohtaisesti laatuvirheitä, vaan ainoastaan haastateltavien ilmoittamien virheiden määrät. Tutkimuksesta on rajattu pois yksittäiset laatuvirheet.

Virheisiin on kirjattu asukkaiden kokemat tuotteiden laatuominaisuudet. Vaikka kaikki materiaalit olivat tyyppihyväksytyjä, niin siitä huolimatta asukkaat kokivat niiden käytössä ongelmia. Tällaisia olivat esimerkiksi ulko-oven lukitus, jotka useat asukkaat kokivat vaikeasti avattaviksi. Myös vesisekoittajien käyttö todettiin vaikeaksi.

Yleisenä virheenä todettiin terrassien näkösuojien ja katosten puuttuminen. Lähes kaikki asukkaat kokivat tämän asuntonsa virheenä ja useat eivät käyttäneet tämän puutteen johdosta terassejaan. Näiden puuttuminen johtuu Aran (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus) tiukasta kustannuskatosta, jonka johdosta terrassien suojat ja katokset on jouduttu poistamaan.

Poikkeuksetta rakennuksen ilmenee takuuajana jotain korjattavaa. Asuntojen pitkälle viety tekniikka lisää myös takuukorjausten todennäköisyyttä. Tavanomaisia takuukorjauksia ovat ikkuna- ja ovisäädöt sekä eri materiaalien liitoskohtien hiushalkeamat. Seinien hiushalkeamilla on lähinnä esteettinen merkitys eikä niitä voida koskaan kokonaan poistaa. Koneiden ja laitteiden säädöt sekä lämpötilasäädöt sisältyvät tyyppillisesti takuutöihin. Asukkaat kuitenkin saattavat kokea virheenä säätöjen keskeneräisyyden sekä hiushalkeamat eri materiaalien liitoskohdissa.

Taulukko 3. Teemakysymykset 1 ja 2: Elämäkokemukset ja asunnon kritiikki

Henkilö	Henkilöiden elämäkokemukset	Virheiden määrä/ kpl
1. N 47	ei vaikeuksia	22
2. N 47	vaikeuksia	4
3. M 35	vaikeuksia	2
4. M 65	stressi	3
5. M 35	ei vaikeuksia	2
6. N 56	vaikeuksia, sairautta, surua	3
7. M 37	vaikeuksia	3
8. N 57	vaikeuksia, sairautta	2
9. M 60	sairautta	1
10. M 60	vaikeuksia, surua	5
11. N 57	vaikeuksia, sairautta, surua	2
12. N 63	sairautta, surua	-
13. N 72	surua	4
14. M 72	vaikeuksia, surua	1
15. M 68	vaikeuksia, sairautta	1
16. M 45	vaikeuksia	3
17. N 49	surua	4
18. N 63	vaikeuksia, sairauksia, surua	1
19. N 37	vaikeuksia, sairautta	4
20. N 32	vaikeuksia	-
21. N 56	vaikeuksia, sairautta	1
22. M 59	ei vaikeuksia	2

Taulukon selitykset: Numerointi on haastattelujen järjestys.

N = nainen, M = mies, ikä vuosissa.

5.2.3 Henkilökuvaukset sekä teemakysymysten 1 ja 2 keskeisiä vastauksia

Haastattelujen järjestys on sattumanvarainen perustuen haastatteluajankohdan sopimiseen. Vastausten referointi tapahtuu haastattelujen järjestyksessä. Haastateltujen henkilöiden henkilökuva on esitetty kunkin henkilön alussa sekä referoinnit henkilöiden keskeisistä elämäntapahtumien ja asunnon laatu-kritiikin vastauksia. Referointien yhteyteen tutkija on lisännyt sulkeisiin asiayhteyttä selventävää tekstiä.

Henkilöiden esittelyissä ensimmäisenä on haastattelujen ajallinen järjestys, seuraavana sukupuoli (N=nainen, M= mies) ja viimeisenä ikä vuosissa haastattelun ajankohtana.

Henkilö 1. N 47

Kyseessä on henkilö, jolla ei ole ollut elämässään ongelmia. Hänellä on ollut koko ajan töitä. Hänellä ei ole ollut sairauksia eikä surua. Elämä sujuu ongelmitta ja työpaikka hoitoalan johdosta on turvattu. Työ ei tuota erityisiä haasteita ja työhuolet ei tule kotiin. Henkilö ilmoitti asunnossaan ja asumisessaan olevan erittäin paljon kritisoitavaa.

Elämä

” Siisti sisätyö, viis päivää viikossa ja kaikki illat, viikonloput ja muut vapaat.”

”Ei, ei koskaan mitään (sairaus) tähän asti. Kop, kop.”

”...mehän juostaan Virossa ihan kymmenkunta kertaa vuodessa.”

Asunnon kritiikki

”...meillä ilmanvaihto oli aivan voi sanoa suomeks sanottuna paskana. Eli tota sinne ilmanvaihtokoneeseen pääs suoraan katolta tota kylmää ilmaa ja se heitti sen kylmän ilman ja jäähileet mejän huoneistoilmaan.”

”...et meillä oli valettu betonilla lattiakaivot kiinni. Joo, kun meillä hais ihan hirvee kananmuna. Sit mä aattelin, että mä näppäränä ihmisenä otan irti ne lattiakaivot ja pesen ne, niin yks oli valettu kokonaan betonilla kii. Enhän mä saanu sitä millään repimisillä auki. Ja se toinen niistä, se oli niin täynnä rakennusjätettä, kun voi rakennusjätettä olla. Betonia, hiekkaa, sementtiä.”

” ... aika hirveetä, että ne on ihan ihka uusia kämppiä.”

Henkilö 2. N 47

Henkilöllä oli ollut lapsuudessa ja nuoruudessa ongelmia sekä niistä katkeria muistoja. Hänet ovat isovanhemmat kasvattaneet Virossa. Omiin vanhempiin liittyy erittäin vaikeita muistoja, joista haastateltava ei halunnut tai pystynyt kertomaan. Tällä hetkellä hänen elämä menee tyydyttävästi ikävistä ja katkerista lapsuus- ja nuoruusmuistoista huolimatta, sillä hänellä on työtä ja on terve. Elämänvaiheisiin liittyy paljon keskeisiä pohdintoja. Mieltä painavat ja katkeruutta aiheuttavat lapsuuden ja nuoruuden elämänvaiheet. Hän ilmoitti asunnostaan vain pikkuvirheitä.

Elämä

”...olen isovanhempien kasvattama...,...lämpimät muistot lapsuudesta on mummosta ja papasta ja nuoruudesta, ja negatiivisia en halua tuoda esille.”

”Ne on suuria asioita (muistot vanhemmista), ne vaikuttaa edelleen mun elämään.”

Asunnon kritiikki

”...mun asunto on yksi niistä vähistä missä ei ollut viime talvena, ku se oli ensimmäinen talvi uudet talot, missä ei ollut mitään...”

Henkilö 3. M 35

Henkilöllä oli ollut lapsuudessa ja nuoruudessa suuria ongelmia sekä rankkoja muistoja. Hänet oli vasten tahtoaan sijoitettu perhekotiin vanhempien alkoholisoitumisen takia. Hän on kuitenkin selvinnyt vaikeuksistaan ja hänen elämä tällä hetkellä menee tyydyttävästi. Hänellä ei ole ollut työttömyyttä eikä sairauksia. Hän kokee itsensä onnekkaaksi selviytyttyään. Asunnossa vain pikkuvirheitä.

Elämä

”Tota, lapsuus mulla oli aika haastava kyllä, vanhemmat oli pahasti alkoholisoituneita, että alkoholisoitumis perheessä, se oli aika raskasta se eläminen kuitenkin, sithän siinä kävi niin loppupeleissä, et mut sijoitettiin sitte perhekotiin ku mä olin 9-vuotias.”

”...mut tultiin siis kotoota hakemaan, oli poliisi ja lastensuojelu-ihminen ja sosiaalityöntekijä, ja mut vaan haettiin sieltä ja sitte vietiin perhekotiin, se oli varmaan se kamalin muisto ja kamalin päivä, enhän mä olis halunnu omasta kotoo tietysti minnekään lähtee. Se on se huonoin muisto varmaan se päivä ku mut tultiin hakemaan pois.”

”Nyt tällä hetkellä mä koen erittäin hyväks, ku on töitä ja on asunto ja kaikki on peruspuitteet on kunnossa.”

Asunnon kritiikki

”... kyllä mä oon tyytyväinen noihin asuntoihin, ei mulla oo silleen mitään ihmeellistä, tykkään tästä alueesta kovasti ja mulla on lyhyt työmatka tästä, tää on aika kätevä, kyllä mä oon nyt tällä hetkellä ihan tyytyväinen.”

Henkilö 4. M 65

Henkilö on stressaantunut yksityisyrittäjä. Hänen elämänvaiheissa ei ole tavanomaisesta poikkeavaa. Lapsuuteen ja nuoruuteen ei liity mitään erityistä. Tällä hetkellä hän on erittäin stressaantunut, sillä yksityisyrittäjänä on paljon töitä eikä lomaan ole ollut mahdollisuutta. Yrittäjänä loman pitäminen tietäisi samalla tulojen vähentymistä. Yrittäjänä mieltä painaa uusien töiden saanti.

Asunnossa jossain määrin kritisoitavaa.

Elämä

”...on kiire niin, että pitää päivää venyttää..., ”

”Olin mää viime toukokuussa (lomalla) yhen viikon. Vajaa vuos sitte. Kotona-han mä oon, mut en mä mihkään pääse laskua laittaan. En mä voi olla lomalla, ku ei oo sitä laskutusosotetta.”

Asunnon kritiikki

”Outoja kokemuksia siinä mielessä, että luulin, että valmiiseen taloon mennään asuma.”

Henkilö 5. M 35

Henkilö on motivoitunut alkavaan yrittäjätoimintaansa. Hänelle yrittäjäyys ja työ on tärkeä. Siihen on myös aikaa, sillä henkilö on perheetön. Hänen elämänvaiheisiinsa ei liity ongelmia. Hän katsoo valoisasti tulevaisuuteen onnistuneen ja laajenevan yrittäjäyden johdosta. Henkilön ajatukset ovat omassa yrittäjätoiminnassa.

Asunnossa vain joitain pieniä virheitä.

Elämä

”... mul on yks autokorjaamohomma tässä nyt kiikarissa, että se ois tulevaisuuden osalta täysin oma korjaamo. Tämmönen on taas tässä työn alla, mutta se on vielä kesken se prosessi.”

Asunnon kritiikki

”Nyt on oikeestaan voi sanoo, että kunnossa.”

Henkilö 6. N 56

Henkilöllä on ollut paljon ongelmia elämässään. Hänen isänsä on kuollut, kun hän oli ollut 18- vuotias. Hänen miehensä oli myös kuollut äkillisesti 40-vuotiaana. Hän itse on sairastunut pysyvästi ja on tällä hetkellä työttömänä. Hän arvostaa esivanhemmiltaan saatua hiljaista tietoa ja on asenteeltaan erittäin positiivinen vaikeuksistaan huolimatta. Henkilö kokee, että hänellä on erittäin vaikeat elämänvaiheet sairauksien, työttömyyden ja aviomiehen kuoleman johdosta.

Asuntoon liittyy vain vähän laatukritiikkiä.

Elämä

”Ettei kannata heittää pyyhettä kehään...”

”... et turha jäädä murehtimaan sen asian kanssa.”

”... et ihmisen ei kannata murehtia pieniä asioita vaan elämä tuo mukanaan isoja asioita ja niistäkin on sitten selvittävä.”

”...ei sillon ihan pieniin asioihin kangistuta.”

”...kädet ja jalat ei kestä työntekoa.”

”Et se ajatus, mikä joskus oli, että mä saisin tehdä töitä eläkeikään asti terveenä, se tavallaan kariutu.”

”Et elämä pitää ottaa sellasena kuin se vastaan tulee. Ja sanotaan, että niinku minun isä opetti sen vielä, että toiset ihmiset pitää ottaa vastaan semmosena kun ne on, et niitä ei saa lähtee muuttamaan.”

”No se oli kyllä eräänlainen sokki suoraan sanottuna. Se tuli niin yllättäen, että olo oli sen jälkeen ku ois joku kuule halolla lyönyhän (aviomies) yhtäkkiä nukkuessa sai sydänkohtauksen. Ja hän oli just täyttänyt 40.”

” mul on itselläni käyny sama tilanne lapsuudessa, että mun isä kuoli ku mä täytin 18. Mun isä oli 12-vuotias kun hänen isänsä oli kuollut, eli tää on kolme sukupolvea jo, sukupolvet lapset kasvanu ilman isää.”

”No tällä hetkellä minä olen oikeesti ihan tyytyväinen.”

Asunnon kritiikki

”No minä olen itse asiassa siinä mielessä tyytyväinen, ku mä oon saanu alakerasta, ja se on ollu hyvä äänieristys, ja nyt vielä pakkasten jälkeen lämminkin.”

Henkilö 7. M 37

Henkilö on opintonsa keskeyttänyt atk- alan työntekijä. Opinnot ovat keskeytyneet nuorella iällä perustamansa perheen johdosta, joka aiheuttaa edelleen katkeruutta. Eron johdosta hänellä on ollut vaikeuksia lastensa yhteyksissä, joka aiheuttaa surua. Hän haaveilee opintojensa jatkamisesta. Olemukseltaan hän on surullinen. Asuntoon liittyy vain vähän laatukritiikkiä.

Elämä

” He (lapset) asuu toisella paikkakunnalla, mut me pidetään sitte videopuheluilla ja puhelimella sit yhteyttä. ”

” Se on tietysti se opintojen kesken jääminen ja sit avioero (surua), ne nyt on ainaki ne selkeimmät. ”

”Se oli käytännössä se perheen perustaminen ja sitte nää siitä johtuneet toimeentulo-ongelmat osittain. ”

”Mä nään sen varovasti positiivisena. Mä oon tehny kovasti töitä päästäkseni nykyseen tilanteeseen ja haluan ainaki uskoa, et yksilö voi niillä omilla toimilla vaikuttaa siihen, millanen siit tulee sitte siitä omasta tulevaisuudesta. ”

Asunnon kritiikki

”Mun mielest se oli aika positiivinen kokemus kaiken kaikkiaan. ”

Henkilö 8. N 57

Henkilö on muuttanut Virossa Suomeen. Hänellä on kehitysvammainen lapsi. Hän työskentelee nyt itse kehitysvammaisten parissa. Virossa lapsen suhtauduttiin torjuvasti. Muutto Suomeen muutti täysin koko elämän positiiviseksi. Henkilö on erittäin kiitollinen ja haluaa auttaa kehitysvammaisia ja muita ihmisiä. Henkilön elämässä on surullisia muistoja, mutta nyt hän on kiitollinen. Hän haluaa omistautua kehitysvammaisten auttamiseen. Asuntoon liittyy vain vähän laatukritiikkiä.

Elämä

”hän (kehitysvammainen lapsi) sai täyden työkyvyttömyyseläkkeen Suomen puolelta, ihan uskomatonta...Tämmöset uskomattomat jutut et aina jokaisesta päivästä kiitän. ”

” Mutta täällä mä oon aina ihan positiivinen ja iloinen joka ikisestä päivästä. ”

” Mutt nyt mä autan niitä vaikeastikin kehitysvammaisia, ketkä ei yksin pärjää, mä tunnen että mä olen ihan oikeassa paikassa, mitä paremmin heistäkin saa

oppia, et pikkusestakin voi elämässä iloita, että mä olen kehitysvammaisilta myös paljon oppinut, että se on mun paikka.”

”Et tuntuu et nyt on kaikki loksautanut paikalleen.”

Asunnon kritiikki

”Virheitä puutteita, no se ulko-ovessa sähkölukko (lapsi kehitysvammainen, jolle lukitus tuo ongelmia)...et mun lapsi ei saa sitä ovea auki...”

Henkilö 9. M 60

Henkilö toimii kuljetusliikkeen työntekijänä. Hän on kokenut sydänkohtauksen kaksi vuotta sitten. Sydänkohtaus on asettanut elämän arvot uuteen järjestykseen. Hän kokee avioeronsa ongelmalliseksi.

Asuntoon liittyy vain vähän laatukritiikkiä.

Elämä

”Että kuinka pienestä se on kiinni loppujen lopuksi et se on yks naksaus vaan ja se on siinä...(henkilöllä ollut sydänkohtaus)”

”...ei sun kannata sitä jäädä hautomaan että eihän siinä, sit siitä tulee semmonen kierre et ei pääse eteenpäin.”

”Kyllä toi avioero se oli kyl aika semmonen aika härski homma.”

”Eihän sitä voi jäädä sureksimaan.”

Asunnon kritiikki

”Se (asunto) oli kyl positiivinen yllätys sillon.”

Henkilö 10. M 60

Henkilö on sähköalan työntekijä. Hänellä on ollut alkoholiongelmia, mutta on siitä selviytynyt. Hänen vaimo on kuollut yllättäen syöpään keuhkollaan 2016 (haastattelusta aikaa 2 kk). Vaimon kuolema on ollut raskasta aikaa elämässä. Hän pyrkii selviytymään tästä shokista. Asuntoon liittyy vain vähän laatukritiikkiä.

Elämä

”...vaimolla todettiin syöpä viime joulukuussa....Siitä puol vuotta suurin piirtein hän kuoli. Meidän piti muuttaa, mut ei hän jaksanu sinne asti.”

”Vois sanoa, että se oli helvetin raskasta aikaa (vaimon kuolema).”

”... on se taitolaji tuo viinanjuontiki. Mut tämmöstä, en kaipaa...(henkilöllä ollut alkoholiongelma).”

Asunnon kritiikki

”Kyl mä yleensä ottaen oon ollu ihan tyytyväinen.”

Henkilö 11. N 57

Henkilöllä on erittäin rankat muistot lapsuudesta ja nuoruudesta. Isä on ollut alkoholisoitunut ja uhannut aseella tytärtään sekä uhannut polttaa kodin. Lapsuudessa ja nuoruudessa ollut myös köyhyyttä. Henkilö on mennyt nuorena töihin auttaakseen äitiään elannossa. Veli on kuollut tapaturmaisesti (huumeet). Nyt henkilöllä itsellään on parantumaton sairaus. Hän on tullut uskoon ja Kaikkivaltiaan johdatukseen. Asuntoon liittyy vain vähän laatukritiikkiä.

Elämä

”... kuulemma rotat jopa juossu lattioiden alla et se on ollu tosi karmee..., (lapsuuden koti)”

”... isä on raapinu tulitikulla talon sisältä oven karmia, yrittäny sytyttää talon palamaan.”

”...isä on semmosella aseella tähdänny meitä ja mun äiti on vienyt meidät sinne viljapeltoon pakoon ja piiloon.”

”Ja sit ennen ku mä menin työelämään, 15-vuotiaana...”

”...ku isä on humalassa ... et hän on ajanu takaa...”

”Mä arvostan sitä et mä oo ollu jo monta vuotta elävässä uskossa ja tää on mun henkilökohtainen juttu ja mä uskon et Jumala oikeesti on olemassa.”

”Mä olen siitä kiitollinen ja iloinen et mä pääsen kävelemään, mä en pääse enää kyykkyyn asti, mä pääsen kävelemään ja voin käydä kuntosalilla ja pilatesjumpassa, ja sillä tavalla et on liikuntakyky.”

”...vaikka se päivä joskus venyiskin, niin se ei nyt oo niin maata kaatava...”

Asunnon kritiikki

”Siis tää on ihan, mä tykkään tästä asunnosta, tää on tosi kiva...”

Henkilö 12. N 63

Henkilö on sairaseläkkeellä työuupumuksen vuoksi. Hän on sairastunut 47-vuotiaana. Hänen monia lähiomaisia on kuollut ja sisaren pojan kuolema (20-vuotiaana) on ollut erittäin traaginen. Henkilöllä on kokemusta konfliktien hoidossa. Kertomansa mukaan hän ei toivu koskaan täysin sairaudestaan.

Asunnossa ei laatukritiikkiä.

Elämä

"Jäin 1997, jäin eläkkeelle...sitten tuli se loppuunpalaminen...Siitä ei ehkä toivu koskaan..."

"Viitisen vuotta sitten mun siskon poika kuoli onnettomuudessa ja kolmen kuukauden päästä kuoli sisko syöpään ja sitten minun molemmat koiran kuolivat vuoden sisällä että ne olivat niitä pahimpia surullisia aikoja, jotka pitkäksi aikaa ja vieläkin vaikuttaa elämään, ja äiti kuoli viime syksynä, vähän vaille 90-vuotiaanai."

"Hän (siskon poika 20 v) putosi laivan, hän oli töissä tankkilaivassa ja Saksan satamassa ja hän meni väärään ramppiin ja putosi sieltä alas. 20-vuotias. Oli just alottamassa, opiskeli laiva, merimieskoulussa, se oli niin järkyttävämpiä asioita mitä on..."

Asunnon kritiikki

"Puutteita, en oikeastaan tässä asunnossa ei ole mitään sinänsä puutteita, tää on semmonen ku minä kuvittelin ja odotin."

Henkilö 13. N 72

Eläkkeellä oleva hiusalan työntekijä. Elämä on ollut tavanomainen. Surua aiheuttanut vanhemman pojan kuolema ja nyt nuoremman pojan työttömyys. Hän harrastaa ja matkustaa paljon. Elämässä jatkuvaa surua aiheuttaa pojan kuolema (itse aiheutettu).

Asuntoon liittyy vain vähän laatukritiikkiä.

Elämä

"Meillä ei oo muuta ku semmosii juttuja, juuri se et me harrastetaan paljon, me matkustellaan paljon ja kaikki jutut on hyviä."

"Mulla oli se et meidän vanhin poika kuoli tässä 2008, sitähan ajattelee et olis voinu tehdä jotain enemmän, tai olis pitäny tehdä, mutta ei tehty....se oli hänen oma valinta."

"... nyt on mun nuorempi poika on työtön, ja mun mielestä se on järkyttävää."

Asunnon kritiikki

"No mä en osaa sanoa, täällä ei oo mitään puutteita..."

"... tää on ku huopatossutehtaassa täällä on niin hiljasta."

Henkilö 14. M 72

Henkilö on eläkkeellä oleva yksityisyrittäjä. Hänet on siirretty Itä-Suomesta pääkaupunkiseudulle sijaisperheeseen, sillä isä on kuollut sodassa. Äiti ei pystynyt taloudellisesti yksin elättämään useita lapsiaan, jonka johdosta hänet lapsena sijoitettiin sijaisperheeseen. Sijaisperheessä elämä sujui ongelmitta. Henkilöllä on paljon harrastuksia. Isän kaatuminen sodassa aiheuttaa jatkuvaa mielihäpeää ja vihaa.

Asunnossa ei laatukritiikkiä.

Elämä

"... mä olin pari vuotta vanha, mä olin junassa mikä oli täynnä sotilaita. Ja se kilkutti tänne Helsinkiin päin, mä olin hakemassa mun tuleva äiti, kun se oli semmonen tapaturma että mun alkuperäinen isä kuoli sodassa 1939."

"... mä oon harrastanu urheilua niin mä oon ollu valmentajana junioreille jääkiekossa, purjehduksessa, ja mitä muita siellä on, kaiken näköistä, jalkapalloo, se olis sellasta vapaa-ajan toimintaa, ja nyt mä oon ollu vapaa-ajan toiminoissa sillä tavalla näissä golfi hommissa, me ollaan ihna hulluna tota golfi pelattu."

"Positiivista, tää koko homma on positiivista. En mä tiedä, sorvin oikeita paikkoja, mä harrastan jotain, mul on kaikki mahdollisuudet."

Asunnon kritiikki

"En mä tiedä, tää on ihan hyvä asunto...",

Henkilö 15. M 68

Henkilö on sairaseläkkeellä. Nuoruudessa olympialaishaaveet romahtivat vakavan loukkaantumisen johdosta. Hän on ollut yrittäjänä, mutta yritys on mennyt konkurssiin. Nykyisin hän on vaikeasti parantumattomasti sairas. Mieltä pahoittaa nuoruuden loukkaantuminen, parantumaton sairaus ja konkurssi.

Asunnossa ei laatukritiikkiä.

Elämä

"...oikein suunnitelmissa oli lähtee stipendiaatti pelaamaan Jenkkeihin, sitten mä rikoin jalkani aika pahasti ja se elämä jäi siihen."

”Sillon oli toki lähitavoitteena päästä olympialaisiin, se mun kohdalta se jäi, se meni aika pahasti....”

”...kun mä lopetin sen pelaamisen, ja sit oltiin muutama viikko sairaalassa, unohdettiin sinne ja mä en ikinä oo sen jälkeen käyny kattomassa koripallo-otteluu, se loppu siihen sama kaverit.”

”Se oli kauheen karu shokki, ei mulla ollu mitään muuta elämässä siinä vaiheessa....”

”No siihen liikeyritykseen meni omakotitalot ja muut (yrittäjänä konkurssi).”

”...mä olin suhtkoht varaton työtön, et hyvä et jotkut näkkileivät saan et ei niin kauheesti tarvii, elin sitten työttömyyskorvauksilla, ensin oli 90 päivän karenssi ja mitä lienee höykytystä, elelin veneessäni, ajelin pitkin Suomenlahtea ja löysin sieltä uuden tyyppisen elämän, mikä miellytti kovasti...”

”Keuhkoahauma. Joo neljästä luokasta neljäs eli se seuraava luokka on sitten...(sairaus)”

”55-vuotiaana mä tajusin mitä noi kaikki ihmiset valittaa tosta työnteosta, se oli siihen asti ollu pelkkää iloa...”

Asunnon kritiikki

”En oikeastaan mitään, mä oon kuulu et naapureilla on jotain vaikeuksia. Mun kohdalta kaikki on suhtkoht.”

Henkilö 16. M 45

Henkilö on muuttanut avioliiton johdosta Marokosta Suomeen. Marokossa on ollut suuri perhe. Suomessa hän on ollut yrittäjänä, mutta tehnyt konkurssin. Nykyisin hän toimii hoitoalalla, jossa hänellä on varma työpaikka. Hän on eronnut suomalaisesta vaimostaan. Mielipahaa aiheuttaa yhteiskunnan säädöksiin perustuva suhtautuminen yrittäjyyteen ja konkurssi.

Asuntoon liittyy jossain määrin laatukritiikkiä.

Elämä

”Pienet yrittäjät kärsivät, ei kukaan vain ennakkoveroja, ei kukaan tule kysymään, miten sä voit, mikäs voi parantaa tätä asiaa, ei mitään. Ei huomioida yrittäjää kokonaisvaltaisesti. Mä sanon vaan, että tää yrittäjyys Suomessa on rikkonu mun elämän. Se on rikkonu mun elämän tosi huonosti. Se on tosi rankkaa mun mielestä.”

” Mä tiedän, että jos asialle tekee jotain, voi muuttaa sitä negatiivisuutta, että se on positiivisuutta ”.

Asunnon kritiikki

"Sit meillä oli kattovuoto, se oli tosi paha."

Henkilö 17. N 49

Henkilö on kiinteistöalan työntekijä. Isä on kuollut äkillisesti henkilön ollessa vasta 20-vuotias. Henkilö on nyt tyytyväinen elämäänsä, sillä työtä on ollut jatkuvasti koulutuksen puutteesta huolimatta. Isän äkillinen kuolema on ollut järkytys ja se aiheuttaa edelleen surua (ks. kohta 4.1.6).

Asuntoon liittyy vain vähän laatukritiikkiä.

Elämä

"Mä täytin silloin 20, marraskuussa. Tultiin äitin kans töistä, ja isä istu olkkarin tuolissa, ja se oli sit siinä nii...(isän kuolema)"

"No varmaan, et on saanu semmosen jämtin kasvatuksen ja oppinu vastaa omista teoistaan ja on... Et jos vertaa nykynuorisoo muihin, ollaan aika uusavuttomii."

"Ei oo mitää ammattii, ni kyl sit kuitenkin on pärjätty tänne asti."

Asunnon kritiikki

"Ei tässä silleen mitään virheit oo."

Henkilö 18. N 63

Henkilö on ollut pitkään työttömänä, mutta päässyt nyt eläkkeelle. Sairaudet ovat aikoinaan estäneet työnteon, jonka johdosta hän on joutunut työttömäksi. Tällä hetkellä hän on vaikeasti alkoholisoitunut. Surua aiheuttaa monen lähiomaisen kuolema ja oma sairastuminen. Henkilöllä on kuitenkin toivo tulevaisuudesta ja uskoo pystyvänsä elämään raittiina. Elämässä suurta surua aiheuttavat oma sairastuminen ja monien läheisten kuolemat.

Asuntoon liittyy vain vähän laatukritiikkiä.

Elämä

"Mummolassa asuin lapsuuden kymmenkesäiseksi asti, ...sit isä rakens järven rannalle meille lapsille oman kodin."

"Hyvin meni koulu. Oli kaikki ysi, ysi, ysi..."

"...ku vammautu aika pahasti. Selkä vammautu, nyt mä en enää pysty tekemään..."

”... mun liikuntakyvyttömyys, ...Mielellään tekis kotonaan vaikka mitä, mutta ei pysty.”

”Miesystäviä pari kuollu (toinen 20 vuotta ja toinen 35 vuotta sitten; molemmat tapaturmaisesti.”

Asunnon kritiikki

”En mä oikeen tiedä virheitä tässä ainakaan hirveesti.”

Henkilö 19. N 37

Henkilöllä on ollut ongelmalliset elämänvaiheet, sillä hän on ollut koulukiusattuna ja ystäviä on ollut tämän johdosta vähän. Koulukiusauksen syynä on ollut vanhempien uskonnollisuus. Vanhemmat ovat pakottaneet tyttären pukeutumaan uskonsa tunnuksin, joka on aikaansaanut muiden tovereiden kiusauksen kohteeksi joutumisen. Henkilö on sairastunut nuoruudessa kiusauksen johdosta masennukseen. Sairastumisen johdosta ammatillinen kouluttautuminen on keskeytynyt. Henkilö voi nyt paremmin ja on työssä hoitoalalla. Hän haluaa edelleen jatkaa opintojaan. Mielipahaa aiheuttaa vanhempien uskonnollisuus, jonka seurauksena koulukiusauksen kohteeksi joutuminen ja tämän johdosta oma sairastuminen. Asuntoon liittyy vain vähän laatukritiikkiä.

Elämä

”...pyrin yliopistoon, pääsin sinne, mutta sitte sairastuin masennukseen ja jouduin keskeyttämään opinnot.”

”Lapsuuden perhe. Sitä uskontopakotuskasvatus. Ne on ollu varmaan ne kaikkein negatiivisimmat asiat.”

Asunnon kritiikki

”Se (asunto) vaikuttaa kokonaisuutena ihan hyvältä.”

Henkilö 20. N 32

Henkilö on muuttanut Virossa Suomeen. Hän on nyt hoitovapaalla. Pahaa mieltä aiheuttaa aviomiehen työttömyys ja rahan vähyys. Hän on kuitenkin yleisesti tyytyväinen elämäänsä Suomessa. Asunnossa ei laatukritiikkiä.

Elämä

”Positiivista... Mun lapset. Se on positiivista kaikesta. Sitten mä olen tyytyväinen siihen, miten elämän turvallisuus täällä. Perhe ja se, että olemme terveitä.”

”Mun miehellä on ollut työttömyyttä.”

Asunnon kritiikki

”Kaikki on ollut mun mielestä hyvin.”

Henkilö 21. N 56

Henkilö on työttömänä. Hän on kouluttautunut yliopistossa aikuisiällä, sillä nuoruudessa harrastukset veivät kaiken ajan. Henkilöllä on kehitysvammainen lapsi, joka määrittää päivittäiset toiminnot. Työttömyyden ja rahan vähyyden johdosta hän on laittanut arvot uuteen järjestykseen. Elämässä mieliupahaa aiheuttaa työttömyys, lapsensa kehitysvammaisuus sekä aikaisemman työpaikkansa esimiehen narsistisuus. Asunnossa ei laatukritiikkiä.

Elämä

”Työelämässä olin onnekkaisesti 53-vuotiaaksi, kunnes jäin työttömäksi.”

”Varmaan silleen, ettei ihan pienestä valita (kehitysvammainen lapsi vaikuttanut arvoihin). Joskus ku kuunteli vaikka työkavereita, joille joku pikkuasia oli hirvee ongelma, mikä itsestä tuntu ihan mitättömältä.”

”Varsinki tän työttömyyden seurauksena toi raha ei enää oo niin tärkeä ku se oli ennen.”

”On se varmaan se turha kuluttaminen jäänyt.”

”Jos ennen meni vaikka ulkomaanmatkalle, nyt voi mennä kaheks tunniks sienimetsään.”

Asunnon kritiikki

”...niin miten hirvittävän tyytyväinen mä oon tohon asuntoon.”

Henkilö 22. M 59

Henkilöllä on paljon harrastuksia, joiden johdosta myös ammatillinen kouluttautuminen jäänyt kesken. Elämä sinkkuna on tavanomaista. Hän tekee paljon töitä ja harrastaa paljon urheilua. Mieltä on jäänyt vaivaamaan nuoruudessa opiskelun hylkääminen. Harrastaa paljon

urheilua, joten työ ja urheilu vievät kaiken ajan. Mieltä jäänyt kuitenkin vaivaamaan koulutautumisen puute.

Asuntoon liittyy vain vähän laatukritiikkiä.

Elämä

”...ja harrastanu urheilua ja tommost kaikkee.”

”No lenkkeilyä ja tennistä mä pelaan ja ratsastus ja siinä ne oikeestaan on, uintia joo.”

”Joo, mä yritän pitää huolta, niin käyn lenkkeilyl just ja tuolleen.”

Asunnon kritiikki

”No nyt ku mä oon tarkemmin kattonu, niin semmonen leikkuulauta...,”

Yhteenveto teemakysymysten 1 ja 2 vastauksista

Varsinainen tutkimus perustui näiden teemojen vastauksiin. Vastauksista etsittiin yhteyttä henkilön elämäkokemusten ja asuntonsa laatukritiikin välillä. Tutkimuksessa erottui selvästi muista henkilöistä henkilö 1. Hän toimii hoitoalalla ja työpaikkansa on turvallinen. Työ on päivätyötä eikä työhuolet tule kotiin työn luonteen vuoksi. Hänen elämässä ei ole ollut erityisiä vastoinkäymisiä lukuun ottamatta avioeroa. Hänen terveys on myös hyvä. Työpäivän jälkeen hänelle jää aikaa itsensä toteuttamiseen haluamallaan tavalla (käynyt esimerkiksi Tallinnassa vuosittain noin 10 kertaa).

Haastatelluista 18 henkilöllä oli ollut ja on edelleen elämässään vastoinkäymisiä. Useilla heistä on vaikeita sairauksia, työttömyyttä ja lähiomaisten kuolemia. Henkilö 18 oli vaikeasti alkoholisoitunut. Neljällä henkilöllä (2, 3, 11, 19) oli ikäviä lapsuusmuistoja, jotka liittyivät vanhempiinsa. Henkilö 3 oli vastoin tahtoaan otettu huostaan vanhempiensa alkoholiongelmien vuoksi. Kaikki, joilla oli ollut elämässään vaikeuksia, esittivät vain vähän asuntonsa kritiikkiä. Jotkut heistä, hyvin vaikeasti sairaat, olivat erittäin kiitollisia asuntoonsa ja he olivat tyytyväisiä nykyiseen tilanteeseensa sairauksistaan huolimatta. Myös alkoholisoituneella oli toivo paremmasta huomista ja hän uskoi voittavansa alkoholiongelmansa.

Haastatelluista kaksi oli itsenäisiä yrittäjiä ja yksi aktiivi-liikunnanharrastaja. Myös he esittivät vähän asuntonsa kritiikkiä. He olivat keskittyneet sitoutuneesti omiin toimiinsa.

5.3 Tutkimustulokset: Teemakysymykset 3-9 ja asenne

5.3.1 Teemakysymykset 3-8

Taulukossa 4 on esitetty asukkaan kohdistama kritiikki asumisensa muihin osapuoliin teemojen 3-6 mukaan. Lisäksi taulukkoon on kirjattu haastateltavien kokemus asiakkuuden hoidosta sekä osallistumisensa konflikteihin (teemakysymykset 7 ja 8).

Teemoja ovat seuraavat:

3. Urakoitsijan toiminta takuuaikana
4. Suunnittelu
5. Isännöinti
6. Kiinteistöhuolto
7. Asiakkuus
8. Konfliktit

Teemat eivät sisälly varsinaiseen asunnon laatukritiikkiin, mutta näiden teemojen avulla tutkija halusi vertailla henkilöiden kertomuksia laatukritiikkiin sekä etsiä niistä yhtäläisyyksiä.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää asunnon laatukritiikin testaus muiden teemojen vastauksilla. Mikäli vastauksissa on yhtäläisyyksiä, voidaan päätellä niiden perusteella tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkijan esiyymmärrys on ollut, että henkilöiden laatuarvostelulla on yhteys myös asumisen muiden osapuolten arvosteluun sekä konflikteihin. Henkilö, joka arvostelee jotain asiaa, esittää hän todennäköisesti arvosteluaan myös muissa asioissa. Uuden asunnon takuuaikana asukkaan muina osapuolina ovat urakoitsijat, suunnittelijat, isännöinti ja kiinteistöhuolto.

Asukkaan sopimussuhteinen ensisijainen yhteystaho on isännöitsijä. Myös kiinteistöhuolto liittyy oleellisesti asukkaiden jokapäiväiseen elämään, vaikka tämä taho ei olekaan sopimussuhteessa suoraan asukkaisiin. Kiinteistöhuollon päivittäiset työt lisäävät kuitenkin asukkaiden ja kiinteistöhuollon vuorovaikutuksen todennäköisyyttä kohtaamisten seurauksena.

Asukkaiden monet osapuolet takuuaikana luovat mahdollisuuden esittää kritiikkiä useiden tahojen toiminnasta. Asukkaat kuitenkin eivät välttämättä osaa kohdistaa kritiikkiään oikeaan tahoon. Myös konfliktien mahdollisuus kasvaa osapuolten lisääntyessä.

Taulukko 4. Haastattelujen vastaukset teemakysymyksiin 3-8

Henkilö	Teema 3 Urakoitsija (takuu aika)	Teema 4 Suunnittelu	Teema 5 Isännöinti	Teema 6 K-huolto	Teema 7 Asiakkuus	Teema 8 Konfliktit (aiheuttaja)
1. N 47	paljon	paljon	paljon	ei	paljon	itse
2. N 47	ei	ei	vähän	ei	vähän	naapuri
3. M 35	ei	ei	ei	ei	vähän	ei
4. M 65	vähän	ei	vähän	vähän	vähän	ei
5. M 35	ei	ei	ei	ei	vähän	ei
6. N 56	ei	ei	ei	ei	vähän	ei
7. M 37	vähän	ei	vähän	vähän	ei	naapuri
8. N 57	ei	vähän	ei	vähän	ei	ei
9. M 60	ei	ei	ei	ei	vähän	ei
10. M 60	vähän	ei	ei	vähän	ei	ei
11. N 57	ei	ei	ei	ei	ei	ei
12. N 63	ei	ei	ei	vähän	ei	naapuri
13. N 72	ei	ei	vähän	vähän	vähän	ei
14. M 72	ei	ei	ei	vähän	vähän	ei
15. M 68	ei	ei	ei	ei	ei	naapuri
16. M 45	vähän	vähän	vähän	vähän	kohtalaisesti	itse
17. N 49	ei	ei	ei	ei	ei	ei
18. N 63	ei	ei	ei	vähän	ei	ei
19. N 37	ei	vähän	ei	vähän	vähän	naapuri
20. N 32	ei	ei	ei	ei	ei	ei
21. N 56	ei	vähän	ei	ei	ei	ei
22. M 59	ei	vähän	ei	vähän	vähän	ei

Taulukon selitykset: Numerointi on haastattelujen järjestys.

N = nainen, M = mies, ikä vuosissa.

Kritiikin määrä:
(asian maininta)

Paljon yli 5 kpl
Kohtalaisesti 3-4 kpl

Vähän 1-2 kpl
Ei mitään 0

5.3.2 Teemakysymysten 3-8 keskeisiä vastauksia

Vastausten referointi tapahtuu teemakysymysten mukaisessa järjestyksessä. Referointeihin on otettu henkilöiden keskeisiä vastauksia. Referointien yhteyteen tutkija on lisännyt sulkeisiin asiayhteyttä selventävää tekstiä.

Teemakysymys 3. Urakoitsijan toiminta

Vastauksista voidaan todeta, että vastaukset ovat lähes yhdenmukaisia virhekritiikin kanssa. Henkilöllä 1, jolla ei ollut vaikeuksia elämässään, oli kriittinen suhtautuminen myös urakoitsijan takuuaikaiseen toimintaan. Hänellä oli paljon moitittavaa urakoitsijan toiminnasta. Muilla, joilla oli ollut tai on vaikeuksia elämässään, oli vain vähän moitittavaa. Osalla ei ollut mitään kokemuksia urakoitsijasta, joka on tulkittavissa siten, että he olivat tyytyväisiä urakoitsijaan.

Henkilö 1. N 47

"No siis se rakennuttajahan siis kävi meillä, se(urakoitsijan nimi poistettu) mies. Ja tota just kattomassa sitä ilmastointia ja muuta. Se avas sen ilmastointikoneen, siel oli 20 senttii jäätä. Ja tota sit se rupes, et no tää ois huolto ois voinu tänkin korjaa ja lässyn lässyn. Ja mä ekaks meninkin vähän niinkun vipuun, et onpas niinkun fiksu äijä. Sit mä rupesin kuuntelee sen juttuja, kun oli jotenkin niin ympäripyöreetä ja vähän sellasta niinkun lässyn lässyn -meininkiä, niin ei sitä kiinnosta, mitä se on niinkun saanu aikaan. Oikeesti. Mut mun mielestä sen olis pitäny vastata siitä ihan joka ainoasta asunnosta. Sen olis pitäny kattoo, että kaikki hommat pelaa. Ilman, että on betonilla valettu tota latitiakaivoo ja tämmöstä. Ja sekin oli mun mielestä huippu, että tuolla meijän saunoilla. Niin siellä oli pistorasia irti seinästä näin paljon. Ja mä kysyin sit siltämieheltä, että miten voi olla mahdollista? Tajuutsä ollenkaan, että millanen riski tosta on saada sähköisku tai jopa tulipalo aikaan? Sit se rupes mulle, et sen on asukkaat hajottanu ja silleen. Mä olin, et haloo hei. Et vähän tuntuu, että vähätteli niinkun näitä asioita. Mä en ymmärrä, miten tämmöseen annettiin niinkun mennä. Musta jos rakennuttaja rakentaa, se vastaa siitä, mitä se tekee työssään."

Henkilö 4. M 65

"Outoja kokemuksia siinä mielessä, että luulin, että valmiiseen taloon mennään asuma."

Teemakysymys 4. Suunnittelu

Melkein kaikissa haastatteluissa tuotiin esiin terassin näkösuojien ja katosten puute. Terassit ovat avonaisia ilman molemminpuolisia näkösuojia. Myös vesisekoittajien ja ulko-oven lukituksen käyttö oli useille ongelmallista niiden ominaisuuden vuoksi.

Tämän teeman vastaukset ovat myös lähes yhdenmukaisia virhekritiikin kanssa. Henkilöllä 1 oli hyvin kriittinen suhtautuminen etenkin terassin puutteellisuuksiin. Muiden huomautukset olivat lähinnä suunnittelijan suunnitteluperusteiden ihmettelyä. Osa suunnitteluhuomautuksista oli sellaisia (mitat), joita tiettyyn asuntopinta-alaan ei saada mahtumaan. Tällaisia ovat esimerkiksi makuuhuoneiden koko ja komeromäärät. Mikäli tiloja halutaan suuremmiksi, olisi asukkaan pitänyt hankkia itselleen isompi asunto.

Henkilö 1. N 47

*”Nehän (asunnot) on nyt nostettu niin, että ne on noin 50 sentissä ne terassit ja se turvaraja on 50. Mä oon kysynyt sitäkin, että mitäs sitten, kun maa painuu, niin se turvarajahan lähtee siitä, se menee yli 50 sentin. No ei siihen oo mitään vastattu. Sit mä oon kysynyt myös sitä, että minkä takia niissä piirustuksissa oli, että ne on maan tasalla ne asunnot? Ei vastattu mitään. Sit mä oon sanonu, että ymmärrättekkste ollenkaan, kun noi terassit on todellakin näin oisko 50 senttiä näin, kun ne on näin korkeella, niin siitä kun humahtaa ihminen alas. Mun lapsenlapsi humahtaa alas, mun vanhemmat humahtaa alas tai joku, niin siinä voi olla se viimeinen humahdus plus jalka poikki, käsi poikki, pää poikki, mikä nyt sit keltäkin. Ei niitä kiinnosta. Aitaa (näkösuoja) ehkä mahdollisesti saa raken-
taa sitten, kun on kaks vuotta menny.”*

Henkilö 8. N 57

”...se ulko-ovessa sähkölukko (lapsi kehitysvammainen, jolle lukitus tuo ongelmia)...et mun lapsi ei saa sitä ovea auki...”

Henkilö 16. M 45

”Sitten kaappitilat. Mä oon pettynyt siihen, kun mul on paljon vaatteita, lapsil on paljon vaatteita, jos puhutaan, et kolme tai neljä henkilöä asuu siinä, vaimo ja lapset kaks, kaappitilat on tosi huonot. Pitäs huomioda, että kaappitilat pitäis olla säilytystilat, se on tärkeä. Vaatteet ei oo huomioitu. Siel on vaatekaappitila, mutta se on lyhennetty. Miksei ne voi olla siellä rakennettu, että palvelis asukasta.”

Henkilö 19. N 37

”...se parveke on toises kerroksessa, siin ei oo minkäänlaista näkösuojaa. Eli tuonne päin näkyy kolme asuntoo, pystyy moikkaamaan, tonne päin neljä, sit se on vielä sellases kulmassa, et näkyy se ristikkäin oleva talo, ni siitä pystyy moikkaa ainaki kymmenen ihmistä, sit vielä menee siellä se yks talo, se tuntuu, ku ois jossai näyteikkunassa tai tarjottimella. Mä oon käsittäny, et alkuperäsessä piirustuksissa on ollu niissä parvekkeen päädyissä toisella puolella kaikissa joku näköeste, mut se on jätetty ilmeisesti kustannussyistä pois.”

Henkilö 21. N 56

”... että kun se on kaksio, missä mä asun, ni se makuuhuone. Jos olis ollu parikyt senttiä leveämpi tai syvempi, että sinne olis kaks sänkyä mahtunu hyvin.”

Henkilö 22. M 59

”Joo. Ja sitte lämmintä vettä tulee älyttömän huonosti tosta kraanasta, tosta wc:stä ja siinä on semmonen ihme jousi, et jos sä haluut vaikka pestä jotain pikkupyykkiä, niin sä joudut pitään toisella kädellä kiinni, et sielt tulee sitä kunnon vettä ja sit sillä kädellä räplää sitte peset.”

Teemakysymys 5. Isännöinti

Noin puolet haastatelluista, jotka olivat olleet isännöitsijän kanssa tekemisissä, olivat tyytyväisiä isännöintiin. Ne, joilla oli huomautettavaa, yleisin huomautuksen aihe oli isännöitsijän vaikea tavoitettavuus. Isännöitsijä sai myös eräiltä erityistä kiitosta.

Tämän teeman vastaukset eivät henkilöittäin poikkea oleellisesti muiden aikaisempien teemojen vastauksista. Henkilö 1 esitti voimakasta kritiikkiä. Muiden kritiikki oli yksittäistä kohdistuen johonkin erityiseen asiaan.

Henkilö 1. N 47

”Se ei oo ikinä toiminukaan se isännöintitoimisto.”

Henkilö 2. N 47

”Mut se muija (aikaisempi isännöitsijä) oli täys nolla, se räpsytti ripsiä ja hymyili nätisti ja puhui puuta heinää.”

Henkilö 13. N 72

"...et jos isännöitsijä puhelinaika on 9-11, niin useimmiten hän ei vastaa sillon puhelimeen, sitten jättää soittopyynnön tonne vastaajaan, niin ei koskaan oteta yhteyttä..."

Henkilö 20. N 32

"...info tulee hyvin ja joo, kaikki on selvää."

Teemakysymys 6. Kiinteistöhuolto

Kiinteistöhuollon töitä ovat esimerkiksi lumityöt, pihamaiden hiekoitukset, nurmikoiden leikkaukset ja muut kiinteistöhoidon kone- ja laitetöitä.

Tässä vastaukset poikkeavat muista vastauksistaan henkilö 1:n osalta siten, että hän oli tyytyväinen kiinteistöhuollon toimintaan. Tätä poikkeavaa näkemystä voitaneen pitää tilastoharhana. Pääosa asukkaista oli tyytyväisiä kiinteistöhuoltoon. Mikäli joku henkilö esitti kritiikkiä, niin se kohdistui johonkin yksittäiseen asiaan.

Henkilö 4. M 65

"Että sitä mää ihmettelen tuota kiinteistönhoitoa. Aika leväperästä."

Teemakysymys 7. Asiakkuuden hoito

Vuokratalon asukas on kiinteistön omistajan asiakas. Asukas maksaa asunnostaan vuokraa ja tuo tämän johdosta tuloja omistajalle. Ilman vuokratuloja omistaja ei pysty taloudellisesti toimimaan.

Yleisenä vastauksena oli, että asiakkuus hoidetaan asiallisesti. Kritiikki kohdistui lähinnä omistajan välinpitämättömyyteen asukkaan esittämiä asioita kohtaan. Asukkaat haluaisivat, että heidän esittämänsä mielipiteet otettaisiin vakavasi ja asiat hoidettaisiin nopeasti.

Myös tässä teemassa henkilö 1:n vastaukset erottuivat muista. Hän esitti hyvin kärkevää kritiikkiä omistajatahoon lähinnä sen vuoksi, että vanhoista ja pitkäaikaisista asukkaista tulisi pitää parempaa huolta.

Henkilö 1. N 47

"...että ensinkin ollaan aidosti kiinnostuneita niistä asukkaista."

”...mun mielestä ne pitäis ne vanhatkin asukkaat pitää tyytyväisinä (omistaja).”

”...mä oon myös sitä mieltä, että kun pitää niistä vanhoistakin asukkaista kiinni. Pidetään niiden vanhojenkin asukkaiden kämpistä huolta.”

”Nehän (vuokralaiset) tuo vaan rahaa (omistajalle).”

Henkilö 9. M 60

”...niin se pitäis ensinnäkin kuunnella eikä rupee työntään niitä omia ideoita...Kuunnella se mitä mulla on asiaa.”

”Se on silleen niinku minulla tai kenellä muulla tahansa se on se päällimmäinen sillä hetkellä. Ku se on kerran vaivautunu lähteä siitä reklamoimaan niin kyl se pitäis silloin ottaa vakavasti.”

Henkilö 14. M 72

”...ja kaverit ei ikinä soita tänne, jos niiltä pyytää soittopyyynnön, sit siitä saa jakaa takasin, ja sit ne on vihasii ku soittelee, niin on se ihmekäytäntö, ihmiset ku on palveluksessa töissä, ne melkein on puikot pystyssä heti.”

Henkilö 19. N 37

”Tulee semmonen olo, et onhan se hakemusjono niin pitkä, et eihän se, jos yks asukas tosta lähtee, ni heillä oo sillai. Itse toivoisin, et kunnioitettais ja haluttais pitää kiinni, et on aina hoitanu oman osuutensa eli vuokrat ja eläny siivosti.”

Teemakysymys 8. Konfliktit

Tässä kysymyksessä kysyttiin asukkaan konflikteja jonkun asumisensa tahon kanssa. Haastattelussa kysyttiin miten konfliktit olivat syntyneet ja miten ne oli hoidettu.

Tutkijan käsitykseksi muodostui, että henkilöt 1 ja 16 (afrikkalainen tausta) olivat selvästi muita herkempiä ajautumaan konflikteihin oman aktiivisen käyttäytymisensä vuoksi. Muut henkilöt, jotka olivat joutuneet mukaan konfliktiin, olivat joutuneet niihin vasten omaa tahtoaam ja olivat pyrkineet vetäytymään niistä pois. Henkilö 16 poikkesi muiden teemojen vastauksistaan riitaherkkyydellään (afrikkalainen tausta), joten tätä voitaneen pitää tilastoharhana ja tulkittavissa syntyperänsä ominaisuuksiin.

Henkilö 1. N 47

*”...mähän oon koko ajan blokannu sen isännöitsijän veke siitä...
...pitää ite nousta barrikaadeille...”*

Henkilö 6. N 56

”...kyl se pitäis olla enemmän vuorovaikutusta siinä tilanteessa, et jos on tällasia, olipa nyt missä asioita, niin niistä pystys tulis jonkun näkönen yhteisymmärrys eikä tota niinku mä aina elämässä yleensäkin, että yritän siis pysyä siinä, että ei tulis vihamiehiä.”

”... ettei sellasta asiaa ookkaan mitä ei vois puhumalla selvittää.”

Henkilö 7. M 37

” Siellä tuli semmonen iso riitatilanne jonkun toisen käyttäjän kanssa, joka väitti, että olen väärän vuoron aikana siellä paikan päällä (pesutuvassa), vaikka se ei pitänyt paikkaansa. Siihen varmaan osasyynä oli sitten nää, että se pesutuvan käytön ohjeistus oli mun mielestä käytännössä nolla.”

Henkilö 12. N 63

”Semmonen asiallinen hoitaminen on kaikista parasta, niin kuin itse olen asiakaspalvelussa niin siellä semmonen positiivinen asioiden hoitaminen, ei mitään huutamista ja tappelemista...Joo puhumalla...(konfliktien hoitaminen)”

Henkilö 15. M 68

”Jos se on niin kauhean tärkeää jollekin tallata (nurmikkoa) niin menkööt, en mä sitä miinoittamaan rupee tai mitään muutakaan.”

5.3.3 Teemakysymys 9 ja asenne

Elämänarvot kysymyksellä 9, tutkija halusi selvittää henkilön elämänarvoja siten, kuinka haastateltava koki arvonsa. Tutkija ei pyytänyt asettamaan arvoja tärkeysjärjestykseen, joten ne ovat haastatteluaineistossa vapaamuotoisesti kerrottuna.

Tutkija ei erikseen kysynyt haastateltavan asenteita, vaan tutkija on tulkinut haastateltavan asenteet eri teemakysymysten vastauksista. Elämänarvot ja asenteet ovat läheisiä toisilleen, joten ne ovat toisinaan vaikeasti erotettavissa.

Taulukko 5. Teemakysymys 9 (elämänarvot) ja asenne

Henkilö	Elämänarvot	Asenne
1. N 47	ei vastausta	negatiivinen
2. N 47	ei vastausta	katkera
3. M 35	terveys, työ, perhe	positiivinen
4. M 65	terveys, perhe	stressautunut, positiivinen
5. M 35	terveys, työ	positiivinen
6. N 56	terveys	positiivinen
7. M 37	terveys, työ, perhe	katkera, positiivinen
8. N 57	myötä eläminen, rehellisyys, ystävällisyys	positiivinen
9. M 60	terveys, ympäristö, ystävät	positiivinen
10. M 60	raittius	positiivinen
11. N 57	terveys, uskonnolliset arvot	positiivinen
12. N 63	terveys	positiivinen
13. N 73	asunto, toimeentulo, työllisyys	positiivinen
14. M 73	asunto, toimeentulo, perustarpeet	positiivinen
15. M 68	lasten terveys, lasten terveys, oma terveys	positiivinen
16. M 45	itseäänäminen, oikeudenmukaisuus, tasa-arvo	katkera, positiivinen
17. N 49	terveys, työ, perhe	positiivinen
18. N 63	terveys, ystävyys, myötä eläminen	positiivinen
19. N 37	terveys, ystävällisyys, rehellisyys	positiivinen
20. N 32	terveys, ihmissuhteet, onnellisuus	positiivinen
21. N 56	terveys, ystävät	positiivinen
22. M 59	terveys, työ	positiivinen

Taulukon selitykset: Numerointi on haastattelujen järjestys.

N = nainen, M = mies, ikä vuosissa.

5.3.4 Teemakysymyksen 9 keskeisiä vastauksia sekä asennearviointi

Vastausten referointi tapahtuu haastattelujen järjestyksessä. Referoineihin on otettu mukaan muutamien henkilöiden keskeisiä kertomuksia. Referointien yhteyteen tutkija on lisännyt sulkeisiin asiayhteyttä selventävää tekstiä.

Teemakysymys 9. Elämänarvot

Vastauksista on todettavissa, että yleisimmät arvo-vastaukset ovat terveys, työ ja perhe. Myös oikeudenmukaisuus, rehellisyys, työllisyys ja raittius tulivat esiin monissa vastauksissa. Hajanaisia vastauksia olivat onnellisuus, myötäeläminen ja itsemääräämisoikeus. Henkilöt 1 ja 2 eivät antaneet arvo-vastauksiaan.

Henkilö 5. M 35

”...että saa jonkun projektin tai jonku haastavamman työn sit lopulta valmiiks. Sekin on jollain lailla palkitsevaa.”

Henkilö 6. N 56

”Et se ajatus, mikä joskus oli, että mä saisin tehdä töitä eläkeikään asti terveenä, se tavallaan kariutu.”

Henkilö 8. N 57

”Mutta täällä mä oon aina ihan positiivinen ja iloinen joka ikisestä päivästä.”

”Mutt nyt mä autan niitä vaikeastikin kehitysvammaisia, ketkä ei yksin pärjää, mä tunnen että mä olen ihan oikeassa paikassa, mitä paremmin heistäkin saa oppia, et pikkusestakin voi elämässä iloita, että mä olen kehitysvammaisilta myös paljon oppinut, että se on mun paikka.”

”Et tuntuu et nyt on kaikki loksahnut paikalleen.”

Henkilö 9. M 60

”Että kuinka pienestä se on kiinni loppujen lopuksi et se on yks naksaus vaan ja se on siinä...(henkilöllä ollut sydänkohtaus).”

Henkilö 10. M 60

”Niin, ja jossain mielessä uskon Karman lakiin. Jos teet hyvää toisille, oon ite ajatellu mielessäni, että se on, ehkä ne hyvät työt palkitaan.”

Henkilö 11. N 57

"Mä arvostan sitä et mä oo ollu jo monta vuotta elävässä uskossa ja tää on mun henkilökohtainen juttu ja mä uskon et Jumala oikeesti on olemassa."

"Mä olen siitä kiitollinen ja iloinen et mä pääsen kävelemään, mä en pääse enää kyykkyyn asti, mä pääsen kävelemään ja voin käydä kuntosalilla ja pilatesjumpassa, ja sillä tavalla et on liikuntakyky."

"Ja sit toi työ missä mä olen niin mä oon tosi siitä tosi tyytyväinen ja ilonen et mulla on työpaikka, mä menen, mä tiedän et mä lähen aamulla tiettyyn aikaan töihin..."

Henkilö 13. N 72

"Me eletään ja antaa muiden elää."

Henkilö 15. M 68

"55-vuotiaana mä tajusin mitä noi kaikki ihmiset valittaa tosta työnteosta, se oli siihen asti ollu pelkkää iloa..."

Henkilö 17. N 49

"No varmaan, et on saanu semmosen jämpin kasvatuksen ja oppinu vastaa omista teoistaan ja on... Et jos vertaa nykynuorisoo muihin, ollaan aika uusavuttomii."

Henkilö 18. N 63

"Tää mun liikuntakyvyttömyys, sille minä en voi mitään, ku tää on sairaus. Mielellään tekis kotonaan vaikka mitä, mutta ei pysty."

"Sit voi rakastaa vielä toisiaan, ihmistä. Tunteellisia kysymyksiä."

"...että ennenkin mä oon selvinny tästä, nytkin mä selviän (alkoholi)..."

Henkilö 20. N 32

"Positiivista... Mun lapset. Se on positiivista kaikesta. Sitten mä olen tyytyväinen siihen, miten elämän turvallisuus täällä. Perhe ja se, että olemme terveitä."

Henkilö 21. N 56

”Työelämässä olin onnekkaisesti 53-vuotiaaksi, kunnes jäin työttömäksi.”

”Varsinki tän työttömyyden seurauksena toi raha ei enää oo niin tärkeä ku se oli ennen.”

”On se varmaan se turha kuluttaminen jäänyt.”

”Jos ennen meni vaikka ulkomaanmatkalle, nyt voi mennä kaheks tunniks sienimetsään.”

Henkilö 22. M 59

”Joo, mä yritän pitää huolta (terveydestä), niin käyn lenkkeilyl just ja tuoleen.”

Asennearviointi

Seuraavissa referoinneissa on eräitä esille nostettuja vastauksia. Kaikki muut henkilöt, paitsi henkilöt 1 ja 2, olivat positiivisia asenteiltaan ja uskoivat tulevaisuuteen. Heillä oli joitain tavoitteita elämässään ja elämässään ohjaava suunta. Myös katkeroitunut henkilö 2, oli pohjimmiltaan positiivinen, vaikka hän olikin katkeroitunut lapsuuden elämäkokemustensa johdosta. Myös vaikeasti alkoholisoitunut henkilö 18, oli selvästi positiivinen ja hänellä oli toivo paremmasta tulevaisuudesta.

Henkilö 5. M 35

” On ollu vaan niin, et jotenki ollu asenne aina semmonen, että ei minkään ihan pikkujutun takia (sairasloma), et pitää olla sit tosissaan joku jalka poikki tai muu.”

Henkilö 6. N 56

”Ettei kannata heittää pyyhettä kehään...”

”... et turha jäädä murehtimaan sen asian kanssa.”

”... et ihmisen ei kannata murehtia pieniä asioita vaan elämä tuo mukanaan isoja asioita ja niistäkin on sitten selvittävä.”

”...ei sillon ihan pieniin asioihin kangistuta.”

”Et elämä pitää ottaa sellasena kuin se vastaan tulee. Ja sanotaan, että niinku minun isä opetti sen vielä, että toiset ihmiset pitää ottaa vastaan semmosena kun ne on, et niitä ei saa lähtee muuttamaan.”

”No tällä hetkellä minä olen oikeesti ihan tyytyväinen (työttömyydestä ja parantumattomasta sairaudesta huolimatta).”

Henkilö 9. M 60

”...ei sun kannata sitä jäädä hautomaan että eihän siinä, sit siitä tulee semmonen kierre et ei pääse eteenpäin.”

”Eihän sitä voi jäädä sureksimaan.”

Henkilö 11. N 57

”...vaikka se päivä joskus venyiskin, niin se ei nyt oo niin maata kaatava...”

Henkilö 14. M 72

”Positiivista, tää koko homma on positiivista. En mä tiedä, sorvin oikeita paikkoja, mä harrastan jotain, mul on kaikki mahdollisuudet.”

Henkilö 16. M 45

” Mä tiedän, että jos asialle tekee jotain, voi muuttaa sitä negatiivisuutta, että se on positiivisuutta.”

Henkilö 21. N 56

”Varmaan silleen, ettei ihan pienestä valita (henkilöllä kehitysvammainen lapsi). Joskus ku kuunteli vaikka työkavereita, joille joku pikkuasia oli hirveen ongelma, mikä itsestä tuntu ihan mitättömältä.”

5.4 Kokonaiskuva tutkimustuloksista

5.4.1 Tulosten yhteenveto

Koko tutkimusaineisto on esitetty tiivistettynä teemoittain taulukossa 6. Taulukkoon on koottu tiivistettynä henkilöiden vastaukset taulukon mukaisin selityksin.

Taulukko 6. Haastattelutulosten kokonaiskuva teemoittain 1-9 sekä asenne

Henkilö	Teema 1 Elämä	Teema 2 Virheet	Teema 3 Urakoitsija	Teema 4 Suunnittelu	Teema 5 Isännöinti	Teema 6 K-hoito	Teema 7 Asiakkuus	Teema 8 Konflikti	Teema 9 Arvot	Asenne
1. N 47	ei	19	p	p	p	-	p	aktv	-	neg
2. N 47	va	4	-	-	v	-	v	pas	-	katk
3. M 35	va	2	-	-	-	-	v	-	p	pos
4. M 65	strs	3	v	-	v	v	v	-	p	strs, pos
5. M 35	ei	2	-	-	-	-	v	-	p	pos
6. N 56	va, sa, su	3	-	-	-	-	v	-	p	pos
7. M 37	va	1	v	-	v	v	-	pas	p	katk, pos
8. N 57	va, sa	2	-	v	-	v	-	-	m	pos
9. M 60	sa	1	-	-	-	-	v	-	p	pos
10. M 60	va, su	2	v	-	-	v	-	-	m	pos
11. N 57	va, sa, su	2	-	-	-	-	-	-	m	pos
12. N 63	sa, su	-	-	-	-	v	-	pas	p	pos
13. N 72	su	2	-	-	v	v	v	-	m	pos
14. M 72	va, su	1	-	-	-	v	v	-	m	pos
15. M 68	va, sa	1	-	-	-	-	-	pas	p	pos
16. M 45	va	2	v	v	v	v	k	aktv	m	katk, pos
17. N 49	su	2	-	-	-	-	-	-	p	pos
18. N 63	va, sa, su	1	-	-	-	v	-	-	p	pos
19. N 37	va, sa	2	-	v	-	v	v	pas	p	pos
20. N 32	va	-	-	-	-	-	-	-	p	pos
21. N 56	va, sa	-	-	v	-	-	-	-	p	pos
22. M 59	ei	1	-	v	-	v	v	-	p	pos

Taulukon selitykset: Henkilöiden haastattelujen järjestys, N = nainen, M = mies, ikä vuosissa

Teema 1
ei = ei vaikeuksia elämässä
va = elämässä vaikeuksia
sa = elämässä sairauksia
su = elämässä surua (ks. kohta 4.1.6)

Teema 2
asukkaan ilmoittamien virheiden lukumäärä

Teemat 3, 4, 5, 6, 7
p = paljon kritiikkiä (yli 5 kpl)
k = kohtalaisesti kritiikkiä (3-4 kpl)
v = vähän kritiikkiä (1-2 kpl)
- = ei kritiikkiä (0 kpl)

Teema 8
aktv = aktiivisesti itse aiheuttaen konflikteissa mukana
pas = passiivisesti toisten aiheuttamissa konflikteissa mukana
- = ei konflikteja

Teema 9
p = perinteiset (terveys, perhe, työ tai vastaavia)
m = muita arvoja (myötä eläminen, oikeudenmukaisuus, rehellisyys tai vastaavia)
- = ei vastausta

Asenne
neg = negatiivinen, pos = positiivinen, katk = katkera, strs = stressautunut

Taulukosta voidaan todeta, kahta henkilöä lukuun ottamatta, että kaikki muut ovat asenteeltaan positiivisia ja heillä on elämäänsä ohjaava suunta. Ainoastaan henkilö 1 esitti runsaasti kritiikkiä ja oli konfliktihakuinen sekä asenteeltaan negatiivinen. Henkilö 2 on katkera, joka kertomansa mukaan johtuu lapsuuden kokemuksistaan. Useimmilla henkilöillä oli ollut ja on edelleen suuria vaikeuksia elämässään. Tästä huolimatta he katsoivat positiivisesti tulevaisuuteen ja ovat onnellisia omasta pärjäämisestään.

5.4.2 Tulosten tarkastelu

Kaikki vastaukset henkilöittäin, muutamaa yksittäistä poikkeusta lukuun ottamatta, ovat samansuuntaisia. Yksittäiset poikkeamat voidaan tulkita tilastoharhaksi. Tutkimuksen kaikissa vastauksissa, kiinteistöhoitoa lukuun ottamatta, erottui selvästi henkilö 1. Hänellä on asuntoonsa sekä asukashallintoon erittäin negatiivinen suhtautuminen ja hän on myös konfliktihakuinen. Muilla henkilöillä oli vain vähän asuntoensa laatukritiikkiä, eivätkä he omasta halustaan olleet mukana konflikteissa.

Haastatelluista neljällä henkilöllä oli ollut ongelmallinen lapsuus vanhempiensa käyttäytymisen ja alkoholi-ongelmien vuoksi. Tämän vaikutus ei kuitenkaan ollut nähtävissä heidän vastauksissaan. Useimmat heistä olivat erittäin kiitollisia asumiseensa ja selviytymiseensä.

Varsinainen tutkimus perustui teemakysymysten 1 ja 2 mahdolliseen yhteyteen. Vastausten perusteella tutkittiin henkilön elämäkokemusten mahdollista yhteyttä asuntoensa laatukritiikkiin. Muiden teemakysymysten 3-9 vastausten perusteella haluttiin vertailua teemakysymyksen 2 vastauksiin.

Henkilö 1 erottui muista henkilöistä kriittisyydellään. Hänen työnsä oli helppo päivätyö ja vapaa-aikaa jäi paljon tämän johdosta.

Henkilö 1. N 47

”Siisti sisätyö, viis päivää viikossa ja kaikki illat, viikonloput ja muut vapaata.”

”Ei, ei koskaan mitään (sairaus) tähän asti. Kop, kop.”

”...mehän juostaan Virossa ihan kymmenkunta kertaa vuodessa.”

”... aika hirveetä, että ne on ihan ihka uusia kämppiä.”

*”...mähän oon koko ajan blokannu sen isännöitsijän veke siitä...
...pitää ite nousta barrikaadeille...”*

Haastattelujen henkilöistä enin osa (18) oli kokenut ja useat heistä kokee edelleen suuria vaikeuksia elämässään. Heillä on ollut yksittäisiä elämää järkyttäneitä tapahtumia, pahene-

vaa ja parantumatonta sairautta sekä työttömyyttä. Useat heistä eivät esittäneet mitään asuntonsa tai asumisensa kritiikkiä. He eivät myöskään olleet omasta halusta mukana konflikteissa. Jos joku oli niihin joutunut, oli hän siitä vetäytynyt. Heidän vastaukset kaikkiin teemakysymyksiin olivat, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta (tulkittavissa tilastoharhaksi), samansuuntaisia.

Henkilö 6. N 56 (mies kuollut nuorena äkillisesti, nyt sairaus ja työtön)

"Ettei kannata heittää pyyhettä kehään ... "

"... et ihmisen ei kannata murehtia pieniä asioita vaan elämä tuo mukanaan isoja asioita ja niistäkin on sitten selvittävä."

"No minä olen itse asiassa siinä mielessä tyytyväinen (asunto), ku mä oon saanu alakerrasta, ja se on ollu hyvä äänieristys, ja nyt vielä pakkasten jälkeen lämminkin."

Henkilö 9. M 60 (kokenut äkillisen sydänkohtauksen)

"Että kuinka pienestä se on kiinni loppujen lopuksi et se on yks naksaus vaan ja se on siinä..."

"Se (asunto) oli kyl positiivinen yllätys sillon."

Henkilö 10. M 60 (vaimo kuollut äkillisesti syöpään)

"...vaimolla todettiin syöpä viime joulukuussaSiitä puol vuotta suurin piirtein hän kuoli. Meidän piti muuttaa, mut ei hän jaksanu sinne asti."

"Kyl mä yleensä ottaen oon ollu (asuntoon) ihan tyytyväinen."

Henkilö 11. N 57 (henkilöllä rankat lapsuusmuistot, nyt paheneva sairaus)

"...isä on semmosella aseella tähdänny meitä ja mun äiti on vienyt meidät sinne viljapeltoon pakoon ja piiloon."

"Mä olen siitä kiitollinen ja iloinen et mä pääsen kävelemään, mä en pääse enää kyykkyn asti, mä pääsen kävelemään..."

"...vaikka se päivä joskus venyiskin, niin se ei nyt oo niin maata kaatava ... "

"Siis tää on ihan, mä tykkään tästä asunnosta, tää on tosi kiva..."

Henkilö 15. M 68 (haaveet romuttui loukkaantumiseen, nyt paheneva sairaus)

”...oikein suunnitelmissa oli lähtee stipendiaatti pelaamaan Jenkkeihin, sitten mä rikoin jalkani aika pahasti ja se elämä jäi siihen. Sillon oli toki lähitavoitteena päästä olympialaisiin, se mun kohdalta se jäi, se meni aika pahasti.... Se oli kauheen karu shokki, ei mulla ollu mitään muuta elämässä siinä vaiheessa....”

”55-vuotiaana mä tajusin mitä noi kaikki ihmiset valittaa tosta työnteosta, se oli siihen asti ollu pelkkää iloa...”

”En oikeastaan mitään (asunnon kritiikki)...”

Henkilö 21. N 56 (henkilöllä kehitysvammainen lapsi, nyt itse työtön)

”Varsinki tän työttömyyden seurauksena toi raha ei enää oo niin tärkeä ku se oli ennen. On se varmaan se turha kuluttaminen jäänyt. Jos ennen meni vaikka ulkomaanmatkalle, nyt voi mennä kaheks tunniks sienimetsään.”

”Varmaan silleen, ettei ihan pienestä valita. Joskus ku kuunteli vaikka työkalvereita, joille joku pikkuasia oli hirveä ongelma, mikä itsestä tuntu ihan mitättömältä.”

”...ei sillon ihan pieniin asioihin kangistuta.”

”...niin miten hirvittävän tyytyväinen mä oon tohon asuntoon.”

Frankl (1981) toteaa, että ihmisen suuri ongelma on turhautuminen ja elämää ohjaavan suunnan puuttuminen. Nykyaajan kehittyneissä yhteiskunnissa ihmisellä on mahdollisuus tyydyttää lähes kaikki tarpeensa – paitsi yhtä, tarvetta löytää tarkoitus. ”Voidaan sanoa, että yhteiskunta jopa tuottaa tarpeita ja kuitenkin tarve löytää tarkoitus jää täyttämättä - kaiken hyvinvoinnin keskellä ja hyvinvoinnista huolehtimatta.” Hyvinvointiyhteiskunta heijastuu aineellisinä hyödykkeinä ja lisääntyvänä vapaa-aikana. ”Teknologia on riistänyt meiltä tarpeen hyödyntää hengissäpysymisen taitojamme.” Hyvinvointiyhteiskunta takaa, että yksilö voi säilyä ilman minkäänlaista omakohtaista yrittämistä toteaa Frank.

Frankl (1981) ottaa esimerkiksi Itävallan, jossa kansalaisten sosiaaliturva on hyvä ja esimerkiksi työttömyydestä ei ole pelkoa. Hän mainitsee eräässä haastattelussa entisen liittokansleri, Bruno Kreiskyn, sanoneen seuraavasti: ”Nykyisin on mitä tärkeintä ja ajankohtaisinta poistaa elämän tarkoituksettomuuden tunne.” Frankl toteaa, että muista eläimistä poiketen ihmisen toimintaa eivät määrää viedit ja vaistot eivätkä enää ohjaa perinteet ja perinteelliset arvot. Ilman näitä ohjenuoria ihminen ei aina tiedä, mitä hän haluaisi tehdä. Tällöin hän yrittää jollain tavoin saada elämälleen tarkoitusta.

Henkilö 1 esitti, muista poiketen, runsaasti asuntonsa ja asumisensa kritiikkiä sekä on konfliktihakuinen. Hänellä on helppo sekä turvallinen päivätyö ja vaapaa-aikaa jää runsaasti. Sen sijaan vaikeuksia elämässään kokeneet esittivät vain vähän kritiikkiä. Heille yhteistä on pyrkimys selviytymisen elämässään vaikeuksistaan huolimatta. Tutkimuksen tuloksista on vedettävissä yhtäläisyys edellä oleviin Franklin (1981) toteamuksiin. Frakl (1983) toteaa, että ihminen pohtii elämänsä vaikeina hetkinä arvojaan ja asettaa arvot syvällisesti pohtimaansa järjestykseen.

Seuraavassa tarkastellaan tutkimuksen tulosten assosiatiivisuutta, korrelaatiota ja kausaalisuutta.

Assosiatiivisuus

Assosiatiivisuus tarkoittaa sivistyssanakirjan (Turtia 2001) mukaan yhtymää tai (yhteen)liittymää erilaisissa asioissa. Assosiaatio on yhdistämistä joko konkreettisesti tai abstraktisesti. Konkreettinen yhdistäminen tarkoittaa, että jokin liittyy johonkin toiseen, nämä yhdistetään ja nämä kuuluvat yhteen. Abstraktisella tasolla tämä tarkoittaa lähinnä mielikuvaa tai mielleyhtymää jonkun asian liittymisestä toiseen. Abstraktisella tasolla assosiatiivinen yhteys on todennäköinen ihmisen elämäkokemusten ja asunnon laatukritiikin välillä.

Korrelaatio

Korrelaatiossa kaksi muuttujaa käyttäytyvät toistensa kanssa vuorovaikutteisesti (Anttila 2006). Korrelaatio kuvaa tämän vuoksi tutkittavien riippuvuutta toisistaan, eli vaikuttavatko tutkittavat toisiinsa vuorovaikutteisesti.

Tutkimuksessa tutkittiin elämäkokemusten mahdollista yhteyttä asunnon laatukritiikkiin. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että yhteys näiden välillä ei ole vuorovaikutteinen. Ei voida yleisellä tasolla olettaa, että asunnon laatu aiheuttaisi vaikeita elämäkokemuksia, vaikka jossain yksittäistapauksessa näin voisi myös tapahtua. Mahdollista korrelaatiota voidaan luonnehtia vain pienen otoksen sattumaksi.

Kausaalisuus

Kausaliteetti on syy–seuraussuhde eli kahden tapahtuman suhde, jossa toinen aiheuttaa toisen. Toinen tapahtuma on tällöin syy ja toinen seuraus. Tämä tarkoittaa, että tietystä ilmiöstä seuraa tietty toinen ilmiö, jolloin näiden ilmiöiden välillä on suhde. Kausaalisessa selityksessä ilmiö selitetään syillä, joiden uskotaan aiheuttavan ilmiön. Tällöin puhutaan syy–seuraussuhteesta eli syysuhteesta. Kausaalisessa selityksessä syyn ja seurauksen tulisi olla ajallisesti ja paikallisesti lähellä toisiaan. Syystä pitäisi saada aikaan seuraus, eikä mikään kolmas tekijä saisi vaikuttaa syysuhteeseen. Kausaalisessa selittämisessä on ongelmallista se, että tutkittavaa kohdetta ei pystytä täysin eristämään ja että seuraukset voivat vaikuttaa syihin. Usein ilmiön ehdoksi annetaan vain yksi syy, vaikka ilmiön taustalla voi olla useita syitä. (Anttila 2006)

Kausaliteettityypit voidaan jakaa *singuraalisiin* (yksittäisiin), *geneerisiin* (yleisiin), *kausaaliseksi prosesseiksi* ja *kausaaliseksi laeiksi*. *Singulaarinen* kausaaliväite tarkoittaa, että yksittäinen ilmiö aiheuttaa jonkun toisen ilmiön. *Geneerinen* kausaalisuusväite puolestaan tarkoittaa, että tietyt ilmiöt aiheuttavat jonkun ilmiön. *Kausaaliset prosessit* ovat yksittäistapausten välillä ontologinen ensisijaisuus. *Kausaaliset lait* koskevat yleisiä säännönmukaisuuksia ja vain näistä on tieteellistä tietoa. Tarkastelussa yksittäisen ja yleisen suhde on avoin kysymys. (Ylikoski 2001)

Tutkimuksessa henkilöt kertoivat yksittäisistä elämäänsä järkyttäneistä tapahtumista ja jotkut pitkäkestoisista sekä edelleen jatkuvista vaikeuksistaan. Vaikeuksia elämään kokeneita henkilöitä oli yhteensä 18. He eivät esittäneet merkittävää kritiikkiä ja olivat tyytyväisiä asuntoonsa. Näiden lisäksi tutkitusta kaksi on yksityisyrittäjiä ja yksi aktiivi-liikunnanharrastaja. He olivat myös tyytyväisiä eivätkä esittäneet erityistä kritiikkiä.

Edellä olevan perusteella on vedettävissä varovainen johtopäätös siitä ilmiöstä, että elämänkokemusten ja asunnon laatukritiikin välillä on yhteys, jolloin joko yksittäisten tai jatkuvien vaikeiden elämänkokemusten johdosta ihminen ei esitä herkästi asuntonsa laatukritiikkiä. Hän on asettanut vaikeiden kokemusiensa johdosta arvonsa syvällisesti pohtimaansa tärkeysjärjestykseen, jonka johdosta asunnon kritisointi ei ole hänelle tärkeää. Vastaava varovainen päätelmä voidaan tehdä yrittäjien ja aktiivi-liikunnanharrastajan osalta.

6 TULOSTEN ANALYSOINTI JA YHTEYS AIKAISEMPIIN TUTKIMUKSIIN

Tutkimuksen tuloksia analysoidaan ja arvioidaan systeemisen- ja ihmisenäkökulman tutkimusten perusteiden. Koska vastaavaa tutkimusta ei ole aikaisemmin tehty, niin suoraa vertailua aikaisempiin tutkimuksiin ei ole mahdollisuus tehdä. Tämän johdosta tutkimuksen yhteyttä aikaisempiin tutkimuksiin käsitellään tutkimuksen eri näkökulmien sisältämien osa-aiheiden avulla.

6.1 Yhteys systeemisen näkökulman tutkimuksiin

6.1.1 Laatu

Laatua on tutkittu useissa tutkimuksissa ja hyvä laatu on todettu olevan keskeinen yrityksen menestystekijä. Useat aikaisemmat laatututkimukset ovat liittyneet laatu-ajatteluun sekä hyvän laadun vaateisiin ja vaikutuksiin (Kano 1996; Gale 1994; Feigenbaum 1983; Deming 1990; Kotler 2000; Garvin 1988; Williams et al. 1989). Laatuasiat ovat yhteisiä kaikille tuotteille ja palveluille ja sovellettavissa siten kaikkeen palvelu- ja tuotantotoimintaan.

Feigenbaumin (1989) mukaan laatu-käsite on laajentunut tarkoittamaan yhä useampia asioita organisaatioiden toiminnassa. Laatu nähdään positiivisena asiana kaikessa toiminnassa. Laaja-alaisesti ajateltuna laatu tulee käsittää vaatimustenmukaisuutena, tarkoituksenmukaisuutena, asiakkaan odotuksiin vastaamisena, vuorovaikutuksena myyjän ja asiakkaan välillä, asiakastyytyvyytenä, lopputuotteen ajatteluna valmistusvaiheessa, kerralla oikein-ajatteluna, kokonaistoimivuutena, kestävyyttenä, kannattavuutena ja yrityksen menestyksen ratkaisijana. Laadulla on hyvin monenlaisia yksilöllisiä ulottuvuuksia eri ihmisten ajatuksissa. Ne ovat myös tilannekohtaisia sekä tuote- ja palvelukohtaisia.

N 47: ”...et meillä oli valettu betonilla lattiakaivot kiinni.”

M 65: ”Että sitä mä ihmettelen tuota kiinteistönhoitoa. Aika leväperästä.”

M 59: ”...et siellä huonosti siivotaan, et siel on vähän pölyä ja semmost likaa.”

M 45: ”...asiakaspalvelu on nolla...,että tähän ja tähän soitat ja jokainen heittää palloa toiselle. Ei kukaan halua ottaa vastuuta tänä päivänä.”

Laadun keskeinen tehtävä on vastata asiakkaan tarpeisiin. Tämän johdosta *asiakaskeskeisyys* on keskeinen laadun näkökulmia (Garvin 1984; Uusi-Rauva 1987; Gummesson & Grönroos 1987; Lillrank 1990; Rope ja Pöllänen 1998; Deming 1990; Crosby 1979). *Asiakaskeskeinen* laadun näkökulma yhdistetään yksittäisten asiakkaiden oletettuihin erilaisiin haluihin ja tarpeisiin (Garvin 1984). Demingin (1990) mukaan yksittäisissä tapauksissa tuotteen on tyydyttävä tiettyä asiakasta juuri kyseisessä tilanteessa.

N 37: *"Sit tulee semmonen olo, et onks nää asunnot tehty meit asukkaita vai ketä varten."*

Deming (1990) toteaa laadun arvioinnin subjektiivisuuden. Hänen mukaan *asiakaskeskeisessä* laadun näkökulmassa yksittäisen asiakkaan mielestä laatu ei välttämättä ole korkealaatuinen, vaikka se olisi täysin teknisesti virheetön. On myös mahdollista, että saman asiakkaan tarpeet voivat vaihdella eri elämän tilanteissa. Koska tuotteella on yleensä monia asiakkaita, niin tällöin mahdollisimman monien tarpeet tulisi ottaa huomioon.

N 47: *"...meillä ilmanvaihto oli aivan voi sanoa suomeks sanottuna paskana. Eli tota sinne ilmanvaihtokoneeseen pääs suoraan katolta tota kylmää ilmaa ja se heitti sen kylmän ilman ja jäähileet mejän huoneistoilmaan."*

M 35: *"... kyllä mä oon tyytyväinen noihin asuntoihin, ei mulla oo silleen mitään ihmeellistä..."*

N 57: *"Siis tää on ihan, mä tykkään tästä asunnosta, tää on tosi kiva..."*

M 60: *"Se oli kyl positiivinen yllätys."*

N 63: *"Puutteita, en oikeastaan tässä asunnossa ei ole mitään sinänsä puutteita, tää on semmonen ku minä kuvittelin ja odotin."*

Asiakaskeskeisyyttä täydentää *arvo-käsite*, jolloin asiakas ostaa arvon perusteella. Tällöin määrittely tapahtuu hinta-laatu-suhteella. Paras asiakasarvo asiakkaalle saadaan siinä tilanteessa, jossa suhteellinen laatu on korkea, mutta suhteellinen hinta alhainen (Gale 1994). Arvokeskeinen laatu käsittelee laatua suhteessa hintaan ja asiakkaiden käytettävissä oleviin varoihin. Laatua tuleekin arvioida tämän johdosta oikeassa hintaluokassa (Lillrank 1990).

Useat asukkaat kertoivat parvekkeiden näkösuojien puuttumisen haittaavan asuntojen käyttöä ja tekevän parvekkeista jopa käyttökelvottomat. Ara oli karsinut pois kiinteistön hintaa määrittellessään parvekkeiden suojaseinät ja katokset. Tässä tulee kuitenkin edullista asumista arvioida omassa hintaluokassaan, eli hinta-laatu suhteena. Tutkimuksen yhteydessä useat asukkaat kritisoivat terassien näkösuojien puuttumista.

N 72: *"...toi terassi on hirveän hieno, mutta siellä ei oo minkäänlaista suojaa, toisin sanoen siellä ei voi olla ku ihmiset kävelee ohi ja niin edelleen, en mä halua istua siinä näytteillä, siis terassilla ei periaatteessa tee mitään, siellä ei saa kuivattaa pyykkiä, siellä ei saa grillata..."*

N 37: *"Nyt, kun kesä tulee, se parveke on toises kerroksessa, siin ei oo minkäänlaista näkösuojaa. Eli tuonne päin näkyy kolme asuntoa, pystyy moikkaamaan, tonne päin neljä, sit se on vielä sellases kulmassa, et näkyy se ristikkäin oleva talo, ni siitä pystyy moikkaa ainaki kymmenen ihmistä, sit vielä menee siellä se yks talo, se tuntuu, ku ois jossai näyteikkunassa tai tarjottimella."*

Valmistuskeskeinen näkökulma liittyy Garvinin (1984) mukaan ensisijaisesti tuotantoon, tuotteen tekniikkaan ja valmistukseen. Hyvä laatu tarkoittaa sitä, että tuote on suunnitelmien mukainen ja virheetön. Valmistuksen tavoitteena tulee olla täydellinen virheettömyys (Crosby 1979).

M 60: *"Muutenki se työn jälki ihmetyttää. Kyllähän ku kattelee, tää terassi, se, että julkisivuun päin, kaikki lautojen saumat on aina samassa kohtaa ja sehän notkahtaa niinku näyttää, että miksei tää ole pantu vähän niinku lomittain. Se on jotenki hölmön näköstä."*

Laatutarkastelussa voidaan myös huomioida valmistukseen liittyvä *tuotekeskeisyys*. Erilaiset laitteet voidaan luokitella esimerkiksi niiden suorituskyvyn tai muiden ominaisuuksien perusteella. Korkeampi laatu voidaan saavuttaa vain korkeampien kustannusten avulla, jolloin jokainen tuotteen ominaisuus maksaa ja korkealaatuiset tuotteet ovat kalliimpia toteaa Garvin (1984). Demingin (1990) mukaan tuotekeskeinen laatu täytyy rakentaa jo tuotteen suunnitteluvaiheessa.

M 37: *"...nääh vesikalusteet, mitkä on hankittu sinne. Ne on jonkunnäköset säästömallit, ja niistä jos ei ite pitele sitä hanaa siellä maksimiasennossa, nii se vesimäärä, mikä sieltä tulee, on niin onneton. Varsinki lapsilla on vaikee ollu sitte saada tarpeeks iso vesivirta sielt tuleen."*

N 57: *"...se ulko-ovessa sähkölukko (lapsi kehitysvammainen, jolle lukitus tuo ongelmia)...et mun lapsi ei saa sitä ovea auki..."*

Kanon (1996) mukaan lopputuotteen hyvällä laadulla on kolme ulottuvuutta. Ensinnäkin on olemassa *itsestään selvä laatu*. Toisena on *houkutustekijät* ja kolmantena *jokin erikoinen tekijä*. *Itsestään selvää laatua* on sellainen tekijä, joka tuotteella oletetaan luonnostaan olevan. Asuntotuotannossa tällaiseksi esimerkiksi sopii keittiön olemassaolo asunnossa. Mikäli keittiö olisi asunnosta poistettu, aiheuttaisi se tyytymättömyyttä. *Houkutustekijät* puolestaan aiheuttavat asiakkaalle odottamattoman ja miellyttävän yllätyksen.

Eräs asukas koki *houkutustekijäksi* kiinteistön alueellisen sijainnin:

M 35: *"...tykkään tästä alueesta kovasti ja mulla on lyhyt työmatka tästä, tää on aika kätevä, kyllä mä oon nyt tällä hetkellä ihan tyytyväinen."*

Kolmantena Kanon (1996) mukaan tuotteessa on *yksi erikoinen tekijä*, jonka johdosta asiakkaan tyytyväisyys riippuu pelkästään siitä. Tällöin asiakas kokee tuotteen laadun jonkun erityisen ominaisuuden perusteella.

Asukas kertoi jostain erikoisesta tekijästä. Haastateltu henkilö koki terveytensä johdosta 1-tasoratkaisun sellaiseksi *erityiseksi tekijäksi*, jolla perusteella hän valitsi asunnon.

M 68: *"...se sattuu oleen mäen päällä ja sinne sattuu meneen muutamat rappuset, mulla rupes olla vaikeempaa ja vaikeempaa kiivetä sinne kotiini, varsinkin pakkasella se oli varsinainen riski yleensäkin lähtee ulos, niin sen takia mä viime*

kesänä kun mä puntaroin näitä mahdollisuuksia siis tässähän oli aika pelannu mun puolesta siinä sai netissä tilata ruokaa, ei mulla varsinaista hätää ollu, mut ainoa oli et siellä saatto olla viikkokausia täysin vankina kun ei uskaltanu lähteä ulos..., ... sit mä kekkasin et jos sais asunnon jostain tasamaalta. Niin sitähan pärjäis vielä ihan omillaan, niinpä mä panin vaihtohakemuksen taas ...asuntoihin niin ei siinä menny ku viikko ku sieltä soitettiin et joo tänne ...olis, et sopiiko, minähän sen otin mielelläni vastaan, kävin kattomassa minkälainen seutu, huomasin ilokseni et siinä on kauppakin ihan vieressä.”

Esimerkkien mukaan tutkimuksessa on yhteys Kanon (1996) mainitsemaan hyvän laadun kolmeen ulottuvuuteen. Itsestään selvää on, että asunnossa täytyy olla kaikki tavanomaiset varusteet ja asunto tulee olla suunniteltu määräysten mukaan. Toisena oleva houkutustekijä oli eräälle asukkaalle tärkeä, sillä hän piti alueesta ja työpaikalle oli lyhyt matka. Kolmas Kanon mainitsema tekijä on jokin erityinen tekijä. Tässä eräälle asukkaalle on hyvin tärkeä tasamaaratkaisu, sillä hän ei sairautensa johdosta pystynyt enää asumaan mäkisessä maastossa.

6.1.2 Rakentamisen laatu

Rakentamisen laatuajattelu on muuttunut teknisen laadun toteuttamisesta asiakkaita palvelevaan laatuajatteluun. Rakennustyön virheettömyys kuuluu laadun perusominaisuuksiin ja asiakkaat odottavat saavansa virheettömän rakennustuotteen. Tämän lisäksi asiakkaiden tarpeiden huomioiminen ja ennakointi on otettava laatuajattelun tärkeiksi tekijöiksi. (Kano 1996)

Rakentamisen laatuajattelu on muuttunut teknisen laadun toteuttamisesta asiakkaita palvelevaan laatuajatteluun ja asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen sekä asiakkaiden tarpeiden ennakointiin. Tällöin painotetaan hyvän teknisen laadun ohella asiakkaiden huomioimista ja asiakkaiden tarpeiden tyydyttämistä (Siltaloppi 2015). Kanon (1996) mukaan rakennustyön virheettömyys kuuluu laadun perusominaisuuksiin ja asiakkaat odottavat saavansa virheettömän rakennustuotteen.

Virheettömyys pitäisi kuulua laadun perusominaisuuksiin:

N 47: ”... että paljon meidän taloyhtiössä oli kaikkennäköstä, jäätyvät ovet ja jäätyvät ikkunat ja ilmastoinnit ei pelannut ja tuli vedet lattialle ilmastoinnista ja kaikkea semmosta...”

M 65: ”...luulin, että valmiiseen taloon mennään asumaan.”

Pekkanen (2005) on väitöstutkimuksessaan tutkinut rakennusalan asiakkuuksia. Hänen mukaan asiakassuuntautuneisuus on laadukkaassa toiminnassa keskeistä. Jotta asiakkaiden tarpeet pystytään tyydyttämään, on toiminnan laadun vastattava asiakkaiden odotuksia. Rakentaminen on nähtävä palvelutoimintana, jonka tavoitteena on asiakkaan tarpeen tyydyttäminen.

Soetanto et al. (2001) korostavat myös asiakasnäkökulmaa. Heidän mukaan asiakasta korostavan näkökulman mukaan rakennustuotannon laatu on sidoksissa urakoitsijan kykyyn täyttää asiakkaan odotukset. Asiakkaan odotusten täyttäminen ja projektin onnistuminen on riippuvainen urakoitsijan kyvystä toimia yhteistyössä projektin sidosryhmien kanssa.

N 47: *"..et no tää ois huolto ois voinu tänkin korjaa ja lässyn. Ja mä ekaks meninkin vähän niinkun vipuun, et onpas niinkun fiksu äijä. Sit mä rupesin kuuntelee sen juttuja, kun oli jotenkin niin ympäröörä ja vähän sellasta niinkun lässyn -meininkiä, niin ei sitä kiinnosta, mitä se on niinkun saanu aikaan. Mä en ymmärrä, miten tämmöseen annettiin niinkun mennä."*

Rakennushankkeiden kehittämistä osapuolten välillä on käsitelty useissa tutkimuksissa (Black et al. 2000; Chan et al. 2002; Cheng & Li 2002; Chan & Chan 2004; Beach et al. 2005). Näistä vuorovaikutus, viestintä ja osapuolten keskinäiset suhteet ovat nousseet keskeisiksi kehittämisen kohteiksi.

Eräs asukas kertoi vuorovaikutuksesta ja viestinnästä sekä eri urakoitsijoiden yhteensovittamisen ongelmista seuraavaa:

M 65: *"Nii, valokuitukaapeli. Minun huoneistossa sattuu olemaan semmonen vahvistin, että sen pitäis vahvistaa tätä kuidun voimakkuutta, mut se ei toimi se vahvistin, se on pois päältä. Tää urakoitsijan valvoja sano, että(toimijan nimi poistettu) ja urakoitsijan henkilöt ei oo vielä tontille tullu yhtä aikaa, että ne laittas sen kuntoon. Sieltä talojakamosta puuttuu joku laite. Se on vieläkin laittamatta, ja se sano se kaveri, että niit on neljä: joka nurkassa sillain, että ne vahvistaa sitä signaalia, mutta nää ei vahvista, koska ne ei oo toiminnassa. Elokuussa muutettiin, syyskuun alussa, nii ei vielä oo."*

Asukkaan tyytymättömyys osapuolten väliseen keskinäiseen toimintaan on aikaisempien tutkimusten mukainen ja tukee niitä. Tässä kahta urakoitsijaa ei saatu samaan aikaan paikalle, jonka johdosta puute jäi korjaamatta. Vorster (1993), Levin (1998) ja Oakes (2007) toteavat, että rakentamisprosessin ominaisuuksiin kuuluu, että siinä on mukana paljon osapuolia ja ne ovat kytkeytyneenä toisiinsa. Rakennusprojektien yhä verkostuimmat toteutusmallit ovat lisänneet rakentamisprosessin epäjatkuvuuskohtien määrää. Tämän johdosta minkä tahansa osapuolen toiminnan ongelmat vaikuttavat todennäköisesti muiden osapuolten toimintaan (Fong & Tong 2005).

Asiakassuuntautuneessa toiminnassa laatu on vahvasti mukana. Black et al. (2000) ovat todenneet asiakastarpeiden ymmärtämisen, sitoutumisen laatutavoitteiden saavuttamiseen ja toiminnan jatkuvan parantamisen olevan keskeisiä asioita osapuolten välisessä yhteistyössä. Myös Chan et al. (2002) ja Pekkasen (2005) tutkimukset painottavat asiakkaiden tarpeiden tiedostamista ja täyttämistä. Myös Saarenpää (2010) toteaa, että määräysten mukaan rakennettaessa laadun pitäisi olla kelvollista. Kuitenkaan laatu ei ole kelvollista, mikäli laadussa ei huomioida asiakkaiden tarpeita ja niiden ennakkointia. Ilman tätä näkökulmaa rakentamisen toteutus ei ole hyvää. Jotta asiakkaiden tarpeet pystytään tyydyttämään, on toiminta vastattava asiakkaiden odotuksia.

M 45: ” Sitten kaappitilat. Mä oon pettyny siihen, kun mul on paljon vaatteita, lapsil on paljon vaatteita, jos puhutaan, et kolme tai neljä henkilöä asuu siinä, vaimo ja lapset kaks, kaappitilat on tosi huonot. Pitäs huomioida, että kaappitilat pitäs olla säilytystilat, se on tärkeä. Vaatteet ei oo huomioitu. Siel on vaatekaappitila, mutta se on lyhennetty. On säästetty, laitettu vain kaks kaappia ja laitettu iso tila siellä. Mitä mä teen sillä tilalla, ei se oo kaappi kokonaan.”

Asukkaan kertomuksesta on todettavissa, että kaikkia asukkaan tarpeita ei ole huomioitu, sillä säilytystiloja on liian vähän.

Maankäyttö- ja rakennuslaki (1999) edellyttää rakennukselta ja sen osilta pitkäaikaista laatua.

Eräät asukkaat kertoivat pitkäaikaisesta laadusta seuraavaa:

M 60: ”Mutta ulkopuolella noi terassirakenteet, niissä kyllä huomaa, että mun mielestä ne on ensinnäkin tehty vähän liian ohkasesta materiaalista, kun siellä jossain oksan kohdalla, tai mikskä näitä sanotaan, mitkä tukee tätä rakennetta, ne on liian pitkä jako. Meinaan painaa joku 90 kiloo, ni oksan kohalta meinaa mennä nyt jo alle vuodessa jalka läpi. Et taittuu laudat. Mun mielestä tuntuu siltä, että tuet liian harvassa tai sit liian ohkasta materiaalia.”

N 47: ”Eikä se lattiamattokaan siinä varmaan kauheen kauaa kestä. Nyt justiin, kun pesin tässä lattiaa viikonloppuna. En siis ees avovedellä, vaan ihan pyyhkimällä, kun meillä on kolme koiraakin. Niin pyyhin, niin näky ihan semmostakin, että näinköhän lähtee lattiamatto irti, koska siinä on sellasta valkosta rajaa jo siinä.”

Barret (2000) on käsitellyt rakennusalan laadun erityispiirteitä. Hän toteaa, että laadun määrittely on rakennustuotannon erityispiirteiden takia erittäin monimutkaista ja näkökulmasta riippuen laadulla on erilaisia piirteitä. Rakennushankkeiden erilaisuudet ja osapuolten vaihtumiset aiheuttavat haasteita rakentamisen laadulle. Etenkin asuntorakentamiskohteissa saat-
taa olla kymmeniä osapuolia asunnon ostajat mukaan lukien.

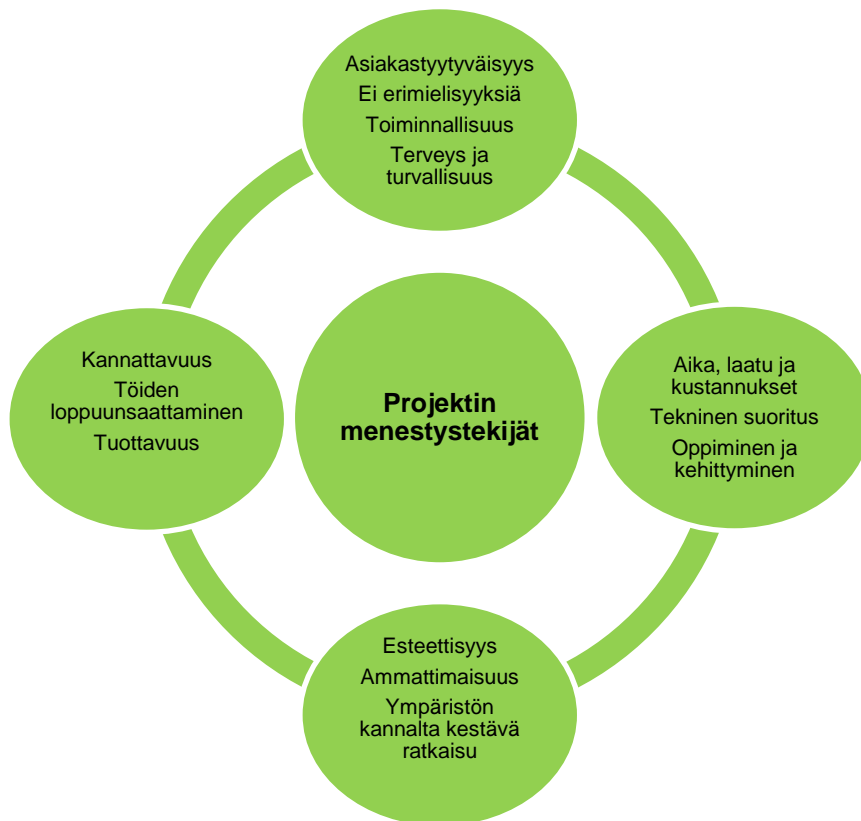
Asiakas odottaa saavansa virheettömän tuotteen. Itsestään selvään laatuun kuuluu, että lattia-
kaivot ovat puhtaat ja kaikki rakennusjätteet poistettu. Rakennustyön viimeistely oli kesken-
eräinen. Saarenpää (2010) toteaa, että ongelmat ovat kohdistuneet lähinnä asuntotuotannon
viimeistely- ja kosteusongelmiin. Tutkimuksessa asukkaiden kertomukset ovat yhteneviä
Saarenpään mainitsemien seikkojen kanssa, eli laatukritiikki kohdistuu vahvasti viimeiste-
lyyn.

N 47: ”... et meillä oli valettu betonilla lattia-
kaivot kiinni. Ja se toinen niistä, se oli niin täynnä rakennusjätettä, kun voi rakennusjätettä olla. Betonia, hiek-
kaa, sementtiä, kaikkee mahdollista.”

Asiakastarpeiden ymmärtämisen, sitoutumisen laatutavoitteiden saavuttamiseen ja toiminnan jatkuvaan parantamiseen, ovat keskeisiä asioita osapuolten välisessä yhteistyössä (Black et al. 2000). Myös Chan et al. (2002) ja Pekkasen (2005) tutkimukset painottavat asiakkaiden tarpeiden tiedostamista ja täyttämistä.

Rakentamisen laatuajattelu on muuttunut teknisen laadun toteuttamisesta asiakkaita palvelevaan laatuajatteluun ja asiakkaiden tarpeiden tyydyttämiseen sekä asiakkaiden tarpeiden ennakointiin. Tällöin painotetaan hyvän teknisen laadun ohella asiakkaiden huomioimista ja asiakkaiden tarpeiden tyydyttämistä. (Siltaloppi 2015)

Jokaisella rakennusprojektiin osallistuvalla on oma näkökulmansa projektin menestystekijöistä (kuva 20). Perinteisesti projektia on pidetty onnistuneena, kun se on toteutettu ajallaan, sovitulla hinnalla ja sovitun laadun mukaisena (Chan et al. 2002). Tämä ei kuitenkaan riitä, sillä palvelun tarjoajan on lisäksi pystyttävä toteuttamaan myös muita ja osittain abstraktejakin menestystekijöitä. Tällaisia ovat muun muassa terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät seikat (Pekkanen 2005).



Kuva 20. Rakennusprojektin menestystekijät (muokattu lähteestä Chan et al. 2002).

6.1.3 Konfliktit

Avaintekijä konfliktien välttämiseksi ja yrityksen kilpailukyvyllä on tuotteiden ja palvelujen korkea laatu (Barret 2000). Konfliktit syntyvät pääasiassa huonosta laadusta, hankkeessa mukana olevien ihmisten välisistä ristiriidoista, huonosta kommunikoinnista, asioiden epäselvyyksistä ja monimutkaisuuksista sekä periaatteellisuuksista.

Huonoa kommunikointia, asioiden epäselvyyttä ja ohjeistuksen puutetta kuvaa seuraava kertomus:

M 37: *”Siellä tuli semmonen iso riitatilanne jonkun toisen käyttäjän kanssa, joka väitti, että olen väärän vuoron aikana siellä paikan päällä, vaikka se ei pitänyt paikkaansa. Siihen varmaan osasyynä oli sitten nää, että se pesutuvan käytön ohjeistus oli mun mielestä käytännössä nolla.”*

Riitaisuudet tulisi käsitellä aina nopeasti siellä, missä ne syntyvät. Tällöin negatiiviset vaikutukset jäävät mahdollisimman vähäisiksi. Pitkittyessään riidat yleensä laajenee ja monimutkaistuu (Wall & Callister 1995). Konflikteja tuskin pystytään täysin välttämään, joten keskeistä on miten ne ratkaistaan. Ratkaisu olisi pyrittävä saamaan aikaan yhteistyössä siten, että erilaisten tulosten syntyminen on mahdollista (Deutsch 1973).

N 63: *”Semmonen asiallinen hoitaminen on kaikista parasta, niin kuin itse olen asiakaspalvelussa niin siellä semmonen positiivinen asioiden hoitaminen, ei mitään huutamista ja tappelemista...Joo puhumalla”. (konfliktien hoitaminen).”*

N 56: *”... ettei sellasta asiaa ookkaan mitä ei vois puhumalla selvittää.”*

Konfliktit syntyvät ja kehittyvät prosesseina toisiinsa kytkeytyvien tapahtumien ketjuina (Pondy 1967; Deutsch 1973; Vorster 1993; Diekman 1994; Wall & Callister 1995; Thomas 1992; Schmidt 2000). Konfliktiprosessi sisältää piilevän vaiheen, tuntemisvaiheen, havaitsemisvaiheen, manifestointivaiheen, jälkivaiheen ja konfliktin jälkikäsitteystä syntyvän palautteen palautuen siten prosessin alkuun. Keinänen (2009) toteaa tutkimuksensa perusteella, että rakennusalan konfliktit noudattavat pääsääntöisesti myös tätä prosessia. On mahdollista, että konfliktit kehittyvät pitkään piilevänä.

Konfliktit olivat haastateltavien mukaan kehittyneet teorian mukaan piilevinä ennen niiden havaitsemista ja manifestoitumista. Konfliktin piilevää vaihetta kuvaa seuraava kertomus:

N 47: *”Mut eihän se tiedä, että se olin minä. Koska eihän se tunne mua ulkonaolta.”*

Wall & Callisterin (1995) mukaan konfliktin syntymiseen on yleensä monia syitä. Usein konflikti kehittyy piilevänä. Se voi kehittyä itsenäisesti tai ihmisten välisissä suhteissa. Ervasti (2005a) puolestaan toteaa, että konfliktilla ei ole yleensä ennakolta mitään valmista muotoa, vaan konflikteja luodaan ja muokataan niitä käsiteltäessä. Konfliktien uudelleen muotoilun yhteydessä niiden luonne saattaa myös muuttua. Pondy (1967) toteaa, että konfliktit ovat

prosesseja, jotka muodostuvat tapahtumista. Nämä alkavat jostain riitaisuudesta. Myös osapuolten käytös saattaa muuttua konfliktiprosessin yhteydessä. Thomas (1988) toteaa myös osapuolten käytökset voivat aiheuttaa riitaa laajentavia ominaisuuksia.

N 47: ”...mähän oon koko ajan blokannu sen isännöitsijän veke siitä.”

Rakennushankkeisiin liittyy useita osapuolia, jonka johdosta rakennusala on erittäin herkkä konflikteille. Rakennusalan konfliktit koetaan yleensä hajottavana ilmiönä, joten konfliktit olisi pyrittävä ratkaisemaan mahdollisimman nopeasti (Keinänen 2009). Rudanko (2002) toteaa, että asiakassuuntatuneessa toiminnassa riitatilanteissa joudutaan tinkimään tiukasta sopimusten tulkinnasta. Tällöin liikesuhteen jatkuvuus ja osapuolten luottamus toisiinsa nähden liiketoiminnassa tärkeämpänä, kuin sopimusten tarkka noudattaminen.

Kaikissa konflikteissa on kuitenkin tiettyjä yhtäläisyyksiä. Ensinnäkin konfliktissa on oltava vähintään kaksi osapuolta. Toiseksi konflikti koostuu toisiinsa kytkeytyvistä tapahtumista ja kolmanneksi osapuolen on vastustettava toista osapuolta (Pondy 1967; Wall & Callister 1995). Konflikti syntyy, kun toinen osapuoli kokee vääryyttä (Ervasti 2005a).

N 47: ”...meidän vuokrasopimuksen kääntöpuolella lukee kohta 9, tai 10, ihan selvällä suomen kielellä, että asuntopihoilla ja parvekkeilla grillaus ja ruuanlaitto kielletty, että hän voi harrastaa myös sitä kokkaamista sitten kotona parvekkeella...”

Osapuolilla on tavanomaisesti viisi tapaa ratkaista erimielisyyksiä (Thomas 1988; Ock & Seung 2003; Leinonen 2004). Nämä viisi tapaa ovat: ”toisen osapuolen vetäytyminen tilanteesta, periksi antaminen, ryhtyminen taisteluun, yrittää kompromissiratkaisua sekä omien näkemysten ja tavoitteiden uudelleen arviointi”.

Tutkimuksessa asukkaiden ilmoittamat konfliktit oli käsitelty edellä olevan viiden ratkaisumallin mukaan. Yleensä haastateltavien henkilöiden konfliktit oli aiheuttanut toinen osapuoli ja henkilö itse oli joutunut siihen mukaan tahtomattaan. Tahtomattaan konfliktiin joutuneet henkilöt olivat pyrkineet ratkaisemaan konfliktin yleensä vetäytymällä. Kuvaavaa tästä on seuraava esimerkki:

M 68: ”Jos se on niin kauhean tärkeää jollekin tallata niin menkööt, en mä sitä miinoittamaan rupee tai mitään muutakaan.”

Ainoastaan yksi henkilö oli erityisen konfliktihakuinen ja ryhtyi taisteluun:

N 47: ”...pitää ite nousta barrikaadeille...”

Konfliktit tulevat julki siinä vaiheessa, kun osapuolten väliset neuvottelut asiassa epäonnistuvat, jolloin konflikti manifestoituu (Thomas 1988). Manifestoidussa konfliktissa voi olla paljon henkilökohtaisia tulkintoja ja tunnetta (Ross 1993). Henkilökohtaisista tulkinnoista ja tunteista konfliktinsa yhteydessä kertoi eräs asukas seuraavaa:

N 47: ”No ens alkuunhan oli semmosta vähän niinkun kuherruskuukautta eikä niistä niin hirveesti huomannu, mut...”

Mikäli asukas esittää kritiikkiä jostain asiasta ilmoittaa hän siitä virallisen yhteyden mukaan isännöitsijälle. Isännöitsijä välittää tiedon edelleen oikealle vastuutaholle. Kritiikin käsittelyn perusteella tilanne voi joko päättyä tai edetä konfliktiin. Konflikti puolestaan käsitellään tilanteen mukaisin menettelytavoin. Kaikki asukkaat kuitenkin eivät halua noudattaa virallisia yhteyksiä, vaan toimivat tuskastuneena omin epävirallisissa yhteyksissä.

N 47: ”Mutta, nyt meillä oli asukaskokous ja tää meidän talon isännöitsijä oli myös siellä, niin siellä niinkun se sano niin jännästi, että tästä lähtien pitää olla meihin yhteydessä ennen kun ottaa muualle yhteyttä. Mä yritin hoitaa, mutta kun ei tapahtunu mitään, niin mitä mä siihen jään jankkaamaan. Me oltais tänä päivänäkin sen rikkinäisen ilmastoinnin kanssa siellä. Ja kun alan asiantuntijat, on niinkun takuut, miksi niitä ei käytetä? Pitääkö oottaa kaksi vuotta?”

6.1.4 Asiakkuus

Asiakkuuden hoidossa asiakaslähtöisyys on asiakasarvoa ja asiakkaan tarpeiden täyttämistä korostava liiketoiminnan menettelytapa. Asiakaslähtöisyyden merkitys on korostunut teollisille yrityksille, kun ne ovat siirtyneet palvelujen tarjoajiksi. Asiakaslähtöisyys on haasteena yritystoiminnalle, sillä se vaatii asennemuutoksen monen perinteisen yrityksen toimintaan. Palvelujen lisääntymisen ennakoidaan kiihtyvän lähitulevaisuudessa, joten asiakaslähtöisyyteen panostaminen on menestyvän liiketoiminnan edellytys. (Korhonen 2016)

Hyvän asiakkuuden ja asiakaslähtöisyyden merkitystä tuotteiden tai palvelujen tarjoajille on tutkittu useilla aloilla (Kotler 1991; Imhoff et al. 2001; Rubinstein 2002; Andersson & Sullivan 1993; Peppers & Rogers 2001; Kamara et al. 2000). Rakennushankkeiden asiakkuus ja rakennusalan liiketoiminta kuitenkin poikkeavat muista aloista rakentamisen projektiluonteisuuden vuoksi. Jokainen rakennushanke on erilainen projekti, ja osapuolet vaateineen vaihtuvat hankekohtaisesti. Rakennusprojektin ainutkertaisuus lisää asiakkuushallinnan haasteellisuutta. Asiakkuuden hallinta ja asiakkuuden menestystekijät ovat kuitenkin pääosin yhtäläisiä muiden teollisuuden alojen kanssa. Hyvä asiakkuus on tärkeä pitkäkestoiselle yhteistyölle ja kannattavalle liiketoiminnalle kaikilla teollisuuden aloilla toteaa Pekkanen (2005).

Taloudellinen toiminta perustuu entistä enemmän palveluun. Tämä asettaa uusia vaatimuksia aikaisemmin tuotantoon keskittyneille organisaatioille kuten esimerkiksi asuntotuotantoon. Palvelu on tulossa osaksi organisaation ajattelua ja toimintaa. Organisaatioissa on ymmärrettävä palvelutoiminta uusien toimintojen kehittämisenä sekä organisaation läpäisevänä ideologisena muutoksena. Yhteisten ajattelutapojen uudistaminen vaikuttaa olennaisesti palvelumuutoksen onnistumiseen ja paremman asiakaspalvelun toteuttamiseksi. (Siltaloppi 2015)

N 47: ”...että ne hirveesti siellä vähättelee (isännöinti)...että ensinkin ollaan aidosti kiinnostuneita niistä asukkaista...niin mun mielestä se pitää ottaa se asiakseen hoitaa...Ei niin, että ei vastata sähköposteihin...mun mielestä ne pitäis ne vanhatkin asukkaat pitää tyytyväisinä.”

Mitä paremmin viestinnän keinoin voidaan täyttää asiakkaan odotukset, sitä useammin asiakas kokee laadun paremmaksi. Viestintä tukee asiakkaan kokemaa laatua ja sitouttaa asiakassuhdetta (Sharma & Patterson 1999). Medberg (2016) toteaa myös, että asiakkaat arvostavat kaikkein eniten ystävällisyyttä kohtaamisen palvelutilanteessa.

N 32: ”...info tulee hyvin ja joo, kaikki on selvää.”

Heightchewin (1999) mukaan pitkäaikaisen asiakkuuden luominen vaatii palvelun tai tuotteen tarjoajalta toimialasta riippumatta erityistä asiakkaan huomioon ottamista. Tällaisia ovat asiakastarpeen ymmärtäminen ja tyydyttäminen kulloinkin käynnissä olevassa sekä luottamuksen synnyttäminen, jotta asiakas kokee, että hänen tarpeensa ymmärretään ja täytetään.

M 47: ”Mä maksan vuokraa. Nehän tuo vaan rahaa (vuokralainen omistajalle).”

Näiden lisäksi rehellisyys, lupauksen realistisuus, aikatauluissa ja kustannuksissa pysyminen ovat laadun ohella tärkeitä. Myös kommunikointi, vuorovaikutus ja viestintä sekä aito kiinnostus asiakkaan mielipiteitä kohtaan ovat erittäin tärkeitä tekijöitä toteaa Heightchew (1999).

M 47: ”...että ensinkin ollaan aidosti kiinnostuneita niistä asukkaista.”

Myös Ellinger & Bostrom (1999) käsittelevät kommunikaation ja vuorovaikutuksen merkitystä. Heidän mukaan kommunikaation ja vuorovaikutuksen merkitykset ovat erittäin suuria hyvän asiakkuuden muodostumiselle. Vuorovaikutus koostuu useista toisiaan tukevista osatekijöistä. Tällaisia ovat säännölliset asiakastapaamiset ja kokoukset sekä jatkuva palautteiden kerääminen, joiden perusteella voidaan toimintaa kehittää. Näiden lisäksi henkilökohdaiset kontaktit ovat tärkeitä. Avoin ja systemaattinen tiedonvaihto ja vuorovaikutus ovat tärkeässä roolissa asiakkuuksien luomisessa ja ylläpidossa.

N 56: ”...kyl se pitäis olla enemmän vuorovaikutusta siinä tilanteessa, et jos on tällasia, olipa nyt missä asioita, niin niistä pystys tulis jonkun näkönen yhteisymmärrys eikä tota niinku mä aina elämässä yleensäkin, että yritän siis pysyä siinä, että ei tulis vihamiehiä.”

Ozakin (2003) mukaan palveluliiketoiminnan tärkeät asiakkuussuhteen menestystekijää ovat: *hyvä palvelu, asiakkaan tarpeiden mukaiset ratkaisut ja laadukkaat tuotteet sekä hyvä kommunikointi asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä*. Nämä yleiset palveluliiketoiminnan menestystekijät soveltuvat myös rakennustöiden urakoitsijoille ja suunnittelijoille sekä kiinteistöhoitoon isännöintiin ja kiinteistöhoitoon. Nämä kaikki toimijat toimivat palvelualalla.

M 35: *"Alkuun meillä oli aika hankala isännöitsijä, et hän ei, vaikka otti yhteyttä niin ei vastannu ja mitään semmosta konkreettisia, jos kysy ihan normaaleja asioita, niin ei saanu vastausta niihin..."*

N 47: *"Mut se muija oli täys nolla, se räpsytti ripsiä ja hymyili nätisti ja puhui puuta heinää."*

Useat edellä esitetyt tutkimukset painottavat hyvän asiakkuuden muodostumiseksi osapuolten välistä tiedonkulkua, luottamusta sekä asiakkaan tarpeiden ymmärtämistä ja kykyä täyttää asiakkaiden tarpeet. Tässä tutkimuksessa asukkaat ovat esittäneet kritiikkiä huonosta asiakaspalvelusta muun muassa seuraavasti:

M 60: *"No ensinnäkin et jos mulla on jotain sanottavaa niille päin niin se pitäis ensinnäkin kuunnella..."* *"Ku se on kerran vaivautunu lähteä siitä reklamoidaan niin kyl se pitäis sillon ottaa vakavasti."*

Bitner & Hubertin (1994) mukaan yksittäisissä asioissa asiakas voi olla joko tyytyväinen tai tyytymätön johonkin palveluun. Kokonaistyytyväisyys muodostuu kuitenkin asiakkaan koko organisaation kaikista toiminnan kokemuksista. Yksittäiset positiiviset kokemukset johtavat korkeaan kokonaisasiakastyytyväisyyteen. Asiakas saattaa olla tyytymätön johonkin asiaan, mutta siitä huolimatta hän on tyytyväinen koko organisaation toimintaan.

Tyytyväisyydestä eräs asukas seuraavaa:

N 57: *"Mun mielestä ne hoitaa kyl tosi hyvin, että sanotaan et esimerkiks sanotaan et sähköpostilla jos on jotain huollon tarvetta niin kyllä se tosi nopeesti sit tulee vastaus että se on saapunu sinne huoltoyhtiöön ja sitten he laittaa sen eteenpäin, se on mun mielestä kyllä tosi nopeeta toimintaa on siinä ollu".*

Luottamus on osapuolten välillä eräs keskeinen menestystekijä (Ellram 1991; Smith et al. 1995; Swan et al. 2002; Kadefors 2004). Luottamus syntyy, kun toinen osapuoli pitää vastapuolta luotettavana ja toimii sen mukaisesti (Moorman et al. 1992). Luottamus syntyy vain sovittujen asioiden täsmällisen noudattamisen avulla, joten sovittujen lupauten lunastaminen on luottamuksen muodostumiselle ensiarvoisen tärkeää (Kadefors 2004).

Eräs asukas sivusi kertomuksessaan luottamuspulaa seuraavasti:

N 47: *"Niin kuitenkin, kun yrität niinkun saada sanas perille, että tää asia pitäis niinkun hoitaa. Niin ne lakasee sen niinkun maton alle".*

M 60: *"Ollaan aidosti niiden asukkaiden puolella. Jos asukas lähestyy tavalla tai toisella, oli se negatiivinen tai positiivinen asiakas tai tämmönen juttu, niin mun mielestä se pitää ottaa se asiakseen hoitaa. Ei niin, että ei vastata sähköposteihin."*

”Maton alle lakaisu” ja asukkaan viesteihin vastaamattomuus ei paranna luottamusta. Luottamus ei pysy vakiona ja sitä arvioidaan joka hetki (Smeltzer 1997). Yhteistyökumppanin kanssa luottamus on toiminnassa merkittävä tekijä (Sharma & Patterson 1999). Verkostoituneessa toimintaympäristössä luottamuksen avulla on mahdollisuus saada yritykselle keskeinen menestystekijä (Lehtonen 2004).

Useissa asukkaiden haastatteluissa kritisoitiin omistajatahon roolia ja suhtautumista asukkaisiin. Tästä eräs asukas kertoi seuraavaa:

N 47: *”Niin ja sitä paitsi mä oon myös sitä mieltä, että kun pitää niistä vanhoistakin asukkaista kiinni. Pidetään niiden vanhojenkin asukkaiden kämpistä huolta.”*

Harrington (1999) toteaa, että avain menestykselliseen johtamiseen on hyvin yksinkertainen. On vain palata takaisin perusasioihin. Johtamisessa on myös oivallettava inhimilliset tekijät. Näitä ovat muiden muassa työntekijöiden asiallinen kohtelu, esimerkkinä oleminen, epämiellyttävien asioiden nopea käsittely sekä johdon ystävällisyys ja huomaavaisuus.

M 35: *”Joissain tapauksissa joudutaan ottaan vaan tiedot ylös ja sitten soittaaan hetken päästä, kun selvitetään jatkoja, mut asiakas kokee, et palveltiin kuitenkin ja asia on hoidossa.”*

Stude (2016) painottaa vuokra-asukkaan huomioimista asiakkaana ja asiakaskokemuksen tärkeyttä. Asiakaskokemus on kaikkien niiden monikanavaisten kohtaamisten, mielikuvien, odotusten, ajatusten ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksestä muodostaa. Asiakaskokemus muovautuu ja rakentuu jokaisen kohtaamisen jälkeen uudelleen ja elää koko asiakassuhteen ajan. Asiakaskokemus on huomattavasti laajempi käsite kuin pelkkä asiointitapahtuma, se alkaa paljon aikaisemmin ja jatkuu vielä asioinnin jälkeen. Asiakaskokemus on myös hyvin kokonaisvaltainen, jossa moni asia vaikuttaa yhdessä ja samaan aikaan. Vuokralainen on tärkeä asiakas, jonka asumiskokemukseen voi vuokranantaja vaikuttaa positiivisesti.

N 47: *”...että ensinkin ollaan aidosti kiinnostuneita niistä asukkaista.”*

”...mun mielestä ne pitäis ne vanhatkin asukkaat pitää tyytyväisinä (omistaja).”

M 60: *”...niin se pitäis ensinnäkin kuunnella eikä rupee työntään niitä omia ideoita...Kuunnella se mitä mulla on asiaa.”*

M 72: *”...ja kaverit ei ikinä soita tänne, jos niiltä pyytää soittopyynnön, sit siitä saa jakaa takasin, ja sit ne on vihassii ku soittelee, niin on se ihmekäytäntö, ihmiset ku on palveluksessa töissä, ne melkein on puikot pystyssä heti.”*

Pajunen (2016) toteaa vuokraustoiminnasta siten, että asuntosijoittamisessa asiakaskokemus on sitä, että vuokralaisen tulee saada kokea saavansa asumisestaan enemmän arvoa itselleen kuin mitä hän siitä maksaa. Vuokraustoiminnan perusidea on, että vuokralainen voi elää rauhassa omassa kodissaan ja että kumpikin arvostaa toista osapuolta ja hänen odotuksiaan. Ajatteluna on oltava se, että vuokralainen on kaiken keskiössä. Tyytyväinen ja vuokransa ajallaan maksava vuokralainen, on avain onnistuneeseen asuntosijoitukseen.

N 47: *"Nehän (vuokralaiset) tuo vaan rahaa (omistajalle)."*

N 37: *"Tulee semmonen olo, et onhan se hakemusjono niin pitkä, et eihän se, jos yks asukas tosta lähtee, ni heillä oo sillai. Itse toivoisin, et kunnioitettais ja haluttais pitää kiinni, et on aina hoitanu oman osuutensa eli vuokrat ja eläny siivosti."*

6.2 Yhteys ihmisenäkökulman tutkimukseen

6.2.1 Elämäkokemus

Elämäkokemukset auttavat ihmistä tuntemaan itseään ja selviytymään kriiseistä. Elämäkokemukset lisäävät viisautta ja tiedon määrää. Elämäkokemus auttaa ihmistä erottamaan olennaiset asiat epäolennaisista (Sundelin 2017). *Koettelemukset mahdollistavat sen, että ihminen on kiitollisempi ja positiivisempi kuin aiemmin* (Hänninen 1999). Elämän käännekohtat voivat aiheuttaa ihmisessä pitkäaikaisia psykologisia muutoksia (Rönkä 1992). Uusi tilanne mahdollistaa ihmisen henkisen kasvun ja elämänarvojen asettamisen uuteen tärkeysjärjestykseen (Lindén (1995). *Vakavan elämänvaikeuden seurauksena ihminen ei enää paneudu pieniin vaikeuksiin* toteaa Bellizzi (2004). Vaikeita elämänvaiheita kokeneet ihmiset voivat olla tasapainoisempia kuin ne ihmiset, joilla ei ole ollut elämässään vaikeuksia toteaa Ziehe (1991).

Yksityiskohtaiset tulokset haastateltujen henkilöiden elämäkokemuksista ja asuntonsa laatu-kritiikistä on todettavissa luvussa 5. Tässä alaluvussa ei käsitellä enää toistamiseen kaikkia luvussa 5 esitettyjä tuloksia, vaan ainoastaan eräin kuvaavin esimerkein. Henkilöiden kertomuksista on todettavissa useita vaikeita elämäkokemuksia. Nämä henkilöt olivat tyytyväisiä asuntoihinsa.

Tutkimus tukee aikaisempia tutkimuksia, sillä vaikeiden elämäkokemusten johdosta haastatellut henkilöt olivat asettaneet arvonsa uuteen tärkeysjärjestykseen. Heille asuntonsa pik-kutarka kritisointi ei ollut oleellista. Aikaisemmin tärkeiksi koetut asiat voivat jäädä vähem-min tärkeiksi ja epäolennaiset jäivät taka-alalle. Vaikeat kokemukset tekevät ihmisestä kii-tollisemman. Elämän suuret asiat ohjaavat valintoja ja vähäiset asiat jäivät merkityksettö-miksi.

Haastattelussa eräs henkilö kertoi sairautensa vuoksi kiitollisuuttaan jokaiseen päivään ja oli kiitollinen asuntoonsa:

N 57: *"Mä olen siitä kiitollinen ja iloinen et mä pääsen kävelemään, mä en pääse enää kyykkyy asti, mä pääsen kävelemään ja voin käydä kuntosalilla ja pilatesjumpassa, ja sillä tavalla et on liikuntakyky."*

Asunto: *"Siis tää on ihan, mä tykkään tästä asunnosta, tää on tosi kiva..."*

Eräs toinen henkilö kertoi elämänsä valinnoista ja asunnostaan seuraavaa:

N 56: *"... ihmisen ei kannata murehtia pieniä asioita vaan elämä tuo mukanaan isoja asioita ja niistäkin on sitten selvittävä."*

Asunto: *"No minä olen itse asiassa siinä mielessä tyytyväinen, ku mä oon saanu alakerrasta, ja se on ollu hyvä äänieristys, ja nyt vielä pakkasten jälkeen läm-minkin."*

Elämän kokemuksellisuus

Kokemuksellisuus on huomattavasti enemmän kuin jonkin asian tietäminen. Oma kokemus sisältää tiedon lisäksi tunteita, jotka ovat ihmiselle tärkeitä ja sisäisiä. Kokemuksellisuus on iästä riippumaton, vaikka se liittyykin usein iän tuomiin kokemuksiin. (Jyrkämä 1990; 2008)

Ihminen ei saa elämässään kaikkea mitä haluaa. Elämän koettelemukset ja vaikeudet kasvatavat ihmistä. Kokemus merkityksellisestä elämästä on ihmiselle keskeinen mielen hyvinvoinnin perusta. ***Kokemukset elämässä ja erityisesti vaikeudet auttavat ihmistä erottamaan olennaiset asiat epäolennaisista.*** (Juva (2001)

Henkilöiden kertomuksista on todettavissa arvostusten muuttuneita järjestyksiä. Mikä aikaisemmin oli tärkeää ei enää ollut merkitsevää vaikeiden kokemusten jälkeen. Tutkimus tukee aikaisempia tutkimuksia, sillä elämän koettelemusten seurauksena ihmisen arvojärjestys voi muuttua. Nämä henkilöt eivät kritisoineet asuntojaan.

Muuttuneista arvovalinnoistaan kertoi eräs henkilö, joka oli joutunut työttömäksi ja joka eli kehitysvammaisen lapsensa kanssa. Hän oli asuntoonsa erittäin tyytyväinen.

N 56: *"Varsinki tän työttömyyden seurauksena toi raha ei enää oo niin tärkeä ku se oli ennen."*

"On se varmaan se turha kuluttaminen jäänyt."

"Jos ennen meni vaikka ulkomaanmatkalle, nyt voi mennä kaheks tunniks sienimetsään."

Asunto: *"...niin miten hirvittävän tyytyväinen mä oon tohon asuntoon."*

Elämän kriisitilanteet

Achtén et al. (1985) mukaan elämän kriisitilanteet voivat johtaa ihmiseen henkiseen kasvuun. ***Vaikeuksissa ihminen arvioi niitä asioita, jotka ovat hänelle tärkeitä ja merkityksellisiä.*** Tällöin omat arvot selkiytyvät. Ihmisen kriisiä voi seurata henkinen kasvu ja kypsyminen. Kriisin kesto ja seurauksia ei voi ennakolta tietää, sillä jokainen kokee kriisin yksilöllisesti (Lindén 1995; Achtén et al. 1985). Kriisistä selviytymiseen ihminen käyttää hyväksi selviytymiskeinojaan sekä piileviä voimavarojaan.

Useilla haastatelluilla henkilöillä oli ollut elämässään kriisitilanteita. Kaikki muut, paitsi yksi, olivat selviytyneet kriisistä. Selviytymätön oli vaikeasti alkoholisoitunut, jonka syynä todennäköisesti oli aikaisemmat elämänsä kriisitilanteet. Kriisejä kokeneista henkilöistä kuukaan ei kritisoinut asuntoaan. Heille ei ollut merkitsevää asuntoonsa pikkutarkka kritisointi. Tästä on vedettävissä yhteys aikaisempiin tutkimuksiin.

Ihminen suhtautuu usein elämäänsä itsestäänselvyytenä. Vaikeat kokemukset kuitenkin opettavat, että elämässä voi tapahtua odottamattomia asioita. Nämä voivat aiheuttaa ihmisen elämään merkittäviä käännekohtia. Tapahtumat pysäyttävät ihmisen, jolloin hän joutuu arvioimaan tulevaisuuttaan uudelleen. Uusi ja odottamaton tilanne antaa tilaa ihmisen henkiselle kasvulle, jolloin hän pystyy erottamaan olennaiset asiat epäolennaisista.

Järkyttävästä elämänmuutoksesta nuoruudessa kertoi eräs henkilö, jolloin hänen haaveet romahtivat. Romahduksen aikana hänen elämässään ei ollut mitään muuta. Hän kuitenkin selviytyi ja on asuntoonsa tyytyväinen.

M 68: ”...oikein suunnitelmissa oli lähtee stipendiaatti pelaamaan Jenkkeihin, sitten mä rikoin jalkani aika pahasti ja se elämä jäi siihen.”

”Se oli kauheen karu shokki, ei mulla ollu mitään muuta elämässä siinä vaiheessa....”

Asunto: ”En oikeastaan mitään...”

Elämän tarinallisuus

Carr (1991) toteaa, että ihmisen elämäntarinan ja hänen elämänsä välillä on kiinteä rakenteellinen yhtäläisyys. Yksilön elämä on sidoksissa myös elinympäristönsä yhteiskunnallisiin käytäntöihin ja sen traditioihin. Tämän johdosta ihmisen elämäntarina heijastaa niiden yhteisöjen arvoja, joissa hän elää. Kukin yksilö muodostaa näistä lähtökohdista oman yksilöllisen elämäntarinansa (MacIntyre 1981).

Ihminen ei koskaan voi yksin tuottaa elämäntarinaansa. Yksilöllä on kuitenkin vapaus luoda omien lähtökohtiensa pohjalta oma erityinen elämäntarinansa. Tämän johdosta ihminen on itse vastuullinen tekemiinsä valintoihin, mutta olemaan samalla myös vastuullisen elinyhteisönsä valintoihin. (Kerby 1991; Frankl 2005)

Ihminen tekee elämänsä valintoja omista lähtökohdistaan ja erilaisin perustein. Ihmisen valintoihin voi vaikuttaa elämässä tapahtuneet kokemukset ja tapahtumat. Nämä voivat olla niin merkitseviä, että ihmisen elämä muuttuu ratkaisevasti.

Omista valinnoistaan elämäkokemustensa perusteella kertoi eräs henkilö, jolla oli ollut alkoholiongelma. Hän oli kuitenkin selviytynyt siitä. Tässä on todettavissa yhteys aikaisempiin tutkimuksiin, jonka mukaan ihminen itse päättää valinnoistaan. Hänellä oli ollut myös elämässään myös surua, sillä vaimonsa oli kuollut yllättäen. Asuntoonsa hän oli tyytyväinen.

M 60: ”... on se taitolaji tuo viinanjuontiki. Mut tämmöstä, en kaippaa...”

”Vois sanoa, että se oli helvetin raskasta aikaa (vaimon kuolema).”

Asunto: ”Kyl mä yleensä ottaen oon ollu ihan tyytyväinen.”

Ihmisen viisaus

Ruoppilan (2003) mukaan yleisesti *ihmisen viisaus lisääntyy elämäkokemusten ja iän lisääntyessä*. Baltes & Freund (2006) mukaan viisautta arvioidaan ihmisen arkielämän ongelmien ratkaisujen perusteilla, jolloin viisautta arvioidaan esimerkiksi tiedon paljoudella, monipuolisesta tietoudesta erilaisista ratkaisumalleista ja elämänympäristön tietoudesta.

Hiljaisen tiedon hyödyntäminen liittyy viisauteen. Hiljainen tieto omaksutaan aikaisemmilta sukupolvilta tai aikaisemmin kokeneilta (Kiikeri & Ylikoski 2004). *Hiljaisen tiedon merkitys korostuu erityisesti silloin, kun ihminen täytyy ratkaista sellaisia ongelmia, joista ei ole saatavissa muuta tietoa tai ohjeita viisaan päätöksen tai toiminnan tekemiseksi* (Ruoppila 2003).

Viisaat valinnat ja hiljaisen tiedon hyödyntäminen elämän käännekohdissa auttavat selviytymiseen. Eräs henkilö kertoi hiljaisen tiedon merkityksestä ja avusta elämässään. Hänellä oli ollut ja on edelleen suuria vaikeuksia ja surua. Asuntoonsa hän oli tyytyväinen. Hän oli asettanut arvonsa hiljaista tietoa hyödyntäen tärkeysjärjestykseen.

N 56: ” Mä sanon, että sieltä mä oon ammentanut näitä asioita paljon tähän päivään. Isä opetti sen vielä, että toiset ihmiset pitää ottaa vastaan semmosena kun ne on, et niitä ei saa lähtee muuttamaan. ”

”... et ihmisen ei kannata murehtia pieniä asioita vaan elämä tuo mukanaan isoja asioita ja niistäkin on sitten selvittävä. ”

Asunto: ”No minä olen itse asiassa siinä mielessä tyytyväinen...”

Ihmisen henkinen kasvu

Ihmisen henkinen kasvu tapahtuu usein jonkun odottamaton tapahtuman seurauksena (Sahlberg 1998). Yleisesti kasvun ymmärretään positiiviseksi, jolloin vaikeudet vahvistavat ihmistä ja vastoinkäymiset lisäävät ihmisen kykyä selviytyä vaikeuksista (Puolimatka 2004).

Puolimatkan (2004) mukaan vakavassa tilanteessa ihminen voi suoriutua sellaisista vaikeuksista, joista hän ei olisi uskonut aikaisemmin suoriutuvansa. ***Vaikeuksien voittaminen muuttaa ihmisen käsitystä elämästään***. Ihmisen henkiseen kasvuun liittyy sellainen näkemys, että hän ei menetä mitään, mutta saavuttaa jotain tärkeää (Linley 2003).

Ihmisen henkinen kasvu on sidoksissa elämänmuutoksiin, mikäli jätetään huomioimatta ihmisen elämänsä kaareen ja biologisen kehitykseen liittyvä luonnollinen kasvu. Tällöin ihminen pystyy asettamaan arvokkaana pitämänsä asiat valinnoissaan etusijalle ja suuntaavansa elämänsä siten, että se ei ole keneltäkään pois eikä suuntaudu ketään vastaan.

Henkisestä kasvustaan kertoi eräs henkilö, joka oli sairastunut lapsuudessa masennukseen. Hänellä oli vaikeita lapsuuden muistoja vanhempiensa suvaitsemattoman uskonnollisuuden johdosta. Hän oli kuitenkin selviytynyt vaikeuksistaan ja on asuntoonsa tyytyväinen.

N 37: *"Sitten, kun mä sairastuin siihen masennukseen, mikä osittain johtu näistä lapsuuden kokemuksista, liittyy viel se, et kotona oli muutenki ihmissuhteet aika hurjat, ni mä oon lähteny siitä lahkosta, missä ei myöskään ollu kauheen suositeltavaa, et on ystäviä muualta. Sen jälkeen mä olen saanut hyviä ystäviä aikuisiällä yli kaksikymppisenä."*

Asunto: *"Se vaikuttaa kokonaisuutena ihan hyvältä."*

Empatia

Empatia on henkisen kasvun piirre (Tedeschi & Calhoun 2004). Vaikeudet yhdistävät ihmisiä ja lisäävät kykyä tuntea empatiaa muita ihmisiä kohtaan. Ihminen kokee tarpeen eläytyä empaattisesti toisten kärsivien elämään. Ihminen tulee omien vaikeuksiensa myötä aikaisempaa herkemäksi ymmärtämään heikossa asemassa olevia ja vaikeuksissa eläviä ihmisiä. Omien kokemusten perusteella on helpompi samaistua toisten tunteisiin ja vaikeuksiin.

Empaattisuudestaan toisia ihmisiä kohtaan kertoi eräs henkilö, jolla oli kehitysvammainen lapsi ja joka oli kokenut muiden ihmisten hyljeksyntää lapsensa vuoksi. Asuntoonsa hän oli tyytyväinen ulko-oven lukon aukaisumekanismia lukuunottamatta, joka ominaisuutensa johdosta aiheutti kehitysvammaiselle lapselleen aukaisuongelmia.

N 57: *"Mutt nyt mä autan niitä vaikeastikin kehitysvammaisia, ketkä ei yksin pärjää, mä tunnen että mä olen ihan oikeassa paikassa, mitä paremmin heistäkin saa oppia, et pikkusestakin voi elämässä iloita, että mä olen kehitysvammaisilta myös paljon oppinut, että se on mun paikka."*

Asunto: *"...se ulko-ovessa sähkölukko...et mun lapsi ei saa sitä ovea auki..."*

Kärsimys ja suru

Franklin (1983) mukaan kärsimyksessä toivo mahdollistaa ihmiselle arvojen uudelleen arvioinnin. Tällöin kyse on siitä, millaisia tarkoituksia kohti elämässään haluaa pyrkiä. Rauhalan (2005) mukaan kärsimyksessä ihminen menettää kykynsä ohjata elämäänsä omalla tahdolla. Stressi aiheuttaa kärsimystä ja saa tahdonvoiman uupumaan (Purjo 2014). Lönnqvist et al. (2014) mukaan suru seuraa menetystä. Suru-kokemus ja siitä selviäminen on yksilöllistä. Suru muuttaa ihmistä. Sillä on merkitystä ihmisen tuleviin valintoihin ja arvoihin. Surussa ihminen ei keskity muihin asioihin, sillä suru vie kaiken huomion.

Kärsimyksistään ja suruistaan kertoi eräs henkilö, jonka useita lähiomaisia oli kuollut. Eräs heistä oli kuollut nuorena hyvin traagisesti. Henkilön kokemuksilla on yhteys aikaisempiin tutkimuksiin, sillä suru oli vienyt hänen kaiken huomionsa eikä hän kritisoinut asuntoaan.

N 63: *"Viitisen vuotta sitten mun siskon poika kuoli onnettomuudessa ja kolmen kuukauden päästä kuoli sisko syöpään ja äiti kuoli viime syksynä."*

"Hän (siskon poika 20 v) putosi laivalta...hän meni väärään ramppiin ja putosi sieltä alas. 20-vuotias. Oli just alottamassa, opiskeli laiva, merimieskoulussa, se oli niin järkyttävämpiä asioita mitä on..."

Asunto: *"Puutteita, en oikeastaan tässä asunnossa ei ole mitään sinänsä puutteita, tää on semmonen ku minä kuvittelin ja odotin."*

Armo

Kallialan (2017) mukaan armo ja armollisuus ymmärretään kaikkein ylevämmäksi ihmisen ominaisuudeksi. Armo merkitsee ehdoitta anteeksiantoa. Jonkun henkilön armollisuuteen vaikuttaa hänen omat arvot, elämäkokemukset ja elämänviisaus. Armollisuus osoittaa henkilöstä erittäin korkeaa henkistä kypsyyttä (Mandela 1995).

Armo ja armollisuus on todettavissa usein sanoina: *"antaa olla."* Armollisuudestaan kertoi eräs henkilö, jolla oli ollut ja on elämässään suuria vastoinkäymisiä. Hän on parantumattomasti sairas ja on kokenut elämässään järkytyksiä. Hän ei esittänyt asunnostaan kritiikkiä.

M 68: *"Jos se on niin kauhean tärkeää jollekin tallata niin menkööt, en mä sitä miinoittamaan rupee tai mitään muutakaan."*

Asunto: *"En oikeastaan mitään..."*

Yhteenvetona voidaan todeta, että tehty tutkimus tukee aikaisempia tutkimuksia, sillä tulokset ovat samansuuntaisia. Tutkimuksesta on vedettävissä varovainen johtopäätös siitä ilmiöstä, että ***vaikeilla elämäkokemuksilla on yhteys asunnon laatukritiikkiin.*** Vaikeuksia kokeneet henkilöt olivat tyytyväisiä asuntoihinsa. Heille asuntonsa pikkutarkka kritisointi ei ollut oleellista. Vaikeat kokemukset tekevät ihmisestä kiitollisemman. Elämän suuret asiat ohjaavat valintoja ja vähäiset asiat jäävät merkityksettömiksi.

6.2.2 Arvot ja arvovalinnat

Arvotutkimus on tärkeä osa yhteiskunnallista tutkimusta tutkittaessa arvojen avulla ajankohdaisia ilmiöitä. Yhteiskunnan arvopainotukset ovat osin kulttuurisidonnaisia. Mikäli halutaan tietoa ympäröivästä kulttuurista, on lähestyttävä sitä arvojen kautta. Yksilöiden arvot eivät ole irrallaan yhteiskunnan arvomaailmasta. Tämän johdosta arvotutkimus ei kerro pelkästään yksilöistä vaan myös ympäröivästä yhteiskunnasta. (Schwartz 2011)

Arvot ovat ihmisen kaiken toiminnan taustalla luoden siten perustan koko elämän laadulle (Frankl 1985). Ihminen pohtii elämänsä vaikeina hetkinä arvojaan ja asettaa arvot syvälliseen järjestykseen. Kyse on siitä, millaisia tarkoituksia kohti elämässään haluaa pyrkiä (Frankl 1983). Arvot ovat ihanteina ja elämän valintojen viitoittajina. Ihminen pyrkii tavoittelemaan kokemiaan arvoa niin täydellisesti kuin mahdollista. Arvot ovat todellisia ja läsnä silloin, kun ne ovat mukana yksilön arvotajunnassa ja ohjaavat yksilön toimintaa ja valintoja. Arvot ovat olemassa, vaikka ne eivät olisi koskaan saavutettavissa (Frankl 1983; Purjo 2014).

Ihmisen olemukseen kuuluu epätäydellisyys, jonka täytyy hyväksyä (Kauppi 2002). Arvojen painotuksissa on yksilöllisiä eroja ja siihen vaikuttaa muiden muassa ihmisen ikä (Valkila 2013). Arvopainotuksiin vaikuttaa myös geneettiset- ja ympäristötekijät (Vierikko 2004) sekä persoonallisuustekijät (Viinikainen 2012).

Purjon (2014) mukaan välinearvoja tavoittelemalla ihminen ei saavuta onnellisuutta eikä sisäistä eheyttä. Mikäli eletään pelkkien välinearvojen mukaisessa elämässä, kadotetaan elämän mieli ja tarkoitus. Tällöin koko ajan on halu haalia vain lisää ja tyytymättömyyttä aiheuttaa se, mitä ei ole vielä saanut. Tämä oravanpyörä johtaa uupumukseen ja tyytymättömyyteen.

Tutkimuksessa esiintyi useita kertomuksia siitä, kuinka vaikeiden elämäntapahtumien johdosta henkilöt olivat asettaneet arvonsa uuteen järjestykseen. Tätä kuvaa seuraava asukkaan kertomus, joka oli työtön ja hänellä oli kehitysvammainen lapsi:

N 56: *"Varmaan silleen, ettei ihan pienestä valita (henkilöllä kehitysvammaisen lapsi). Joskus ku kuunteli vaikka työkavereita, joille joku pikkuasia oli hirvee ongelma, mikä itsestä tuntu ihan mitättömältä."*

"...ei sillon ihan pieniin asioihin kangistuta."

Franklin (1985) mukaan onnellisuus on saavutettavissa arvoihin pohjautuvalla elämällä. Elämän tarkoituksen ja päämäärän löytäminen antaa aiheen olla onnellinen. Onnellisuus on elämäntarkoituksen sivuvaikutus. Onnellisuuden voi löytää, mutta sitä ei voi etsiä. Sen voi saavuttaa, mutta sitä ei voi hankkia.

Useat henkilöt kertoivat onnellisuudestaan, vaikka heillä oli ollut vaikeuksia elämässään:

N 56: *"No tällä hetkellä minä olen oikeesti ihan tyytyväinen (työttömyydestä ja parantumattomasta sairaudesta huolimatta)."*

N 57: ” *Mutta täällä mä oon aina ihan positiivinen ja iloinen joka ikisestä päivästä.* ”

N 63: ” *...mä olin töissä tykkäsin työtä tehdä, ja olin työpaikalla todella innostunut ja kova tekemään töitä, se oli semmosta mukavaa elämänaikaa.* ”

M 35: ” *Nyt tällä hetkellä mä koen erittäin hyväks, ku on töitä ja on asunto ja kaikki on peruspuitteet on kunnossa.* ”

Franklin (1983) mukaan aidossa eettisessä toiminnassa hyväntekijä ei odota saavansa huomiota ja kiitosta teoistaan. Aidolle hyväntekijälle riittää se, että hän itse kokee toteuttavansa arvokasta ja hyvää. Hän välttämättä ei tarvitse eikä halua ulkopuolisia suosionosoituksia. Kun henkilö toteuttaa jotain hyvää, lisää se automaattisena sivuvaikutuksena omaa hyvinvointia ja onnellisuutta. Tällöin ei tarvitse odottaa vastapalvelusta, sillä sitä tulee joka tapauksessa jossain muodossa ilman tahtomatta.

Muutamat henkilöt kertoivat saamastaan palkkiosta:

M 35: ” *...että saa jonkun projektin tai jonku haastavamman työn sit lopulta valmiiks. Sekin on jollain lailla palkitsevaa.* ”

N 57: ” *Mutt nyt mä autan niitä vaikeastikin kehitysvammaisia, ketkä ei yksin pärjää, mä tunnen että mä olen ihan oikeassa paikassa, mitä paremmin heistäkin saa oppia, et pikkusestakin voi elämässä iloita, että mä olen kehitysvammaisilta myös paljon oppinut, että se on mun paikka.* ”

M 60: ” *Niin, ja jossain mielessä uskon Karman lakiin. Jos teet hyvää toisille, oon ite ajatellu mielessäni, että se on, ehkä ne hyvät työt palkitaan.* ”

Beck (1995) on nimittänyt nyky-yhteiskuntaa riskiyhteiskunnaksi. Yhteiskunnissa ilmenee uudenlaisia riskejä, jotka liittyvät yksilöiden, valtioiden sekä ekologisien riskien muutoksiin. Ongelmaksi on muodostunut se, että yhteiskunnat eivät ole valmistautuneet kohtaamaan näitä riskejä. Yhteiskuntien täytyisi kehittyä siten, että ne voisivat paremmin havainnoida tulevia riskejään toteaa Beck (1995).

Eräänä esimerkkinä uusien riskien peloista on seuraava asukkaan kertomus:

N 32: ” *Se voi olla se joku stressi tai semmoset asiat, että sota on jossakin paikassa maailmassa, voisi olla enemmän rauhaa, en tiedä, miten se elämä menee. On niin paljon huonoja asioita maailmassa.* ”

Frankl (2002) toteaa, että vaikeissa ja kriittisissä elämäntilanteissa ihmisen selviytymisessä ratkaisevaa on, pystyykö hän löytämään elämälleen tarkoituksen. Jotka ovat sisäistäneet elämänsä tarkoituksen ja joilla on elämässään toimintaa tai tavoitteita, selviävät elämästään paremmin kuin ne, joilla ei ole elämässään ohjaavaa suuntaa.

Eräät haastateltavat kertoivat selkeästi elämänsä tavoitteista:

N 57: *"Ja sit toi työ missä mä olen niin mä oon tosi siitä tosi tyytyväinen ja ilonen et mulla on työpaikka, mä menen, mä tiedän et mä lähen aamulla tiettyyn aikaan töihin..."*

M 35: *"... mul on yks autokorjaamohomma tässä nyt kiikarissa, että se ois tulevaisuuden osalta täysin oma korjaamo. Tämmönen on taas tässä työn alla, mutta se on vielä kesken se prosessi."*

N 63: *"...että ennenkin mä oon selvinny tästä, nytkin mä selviän (alkoholi)..."*

Ihminen voi melko vapaasti valita erilaisten vaihtoehtojen välillä ja periaatteessa ihmisellä on vapaus toimia oman tahtonsa mukaan. Ihminen elää kuitenkin muiden ihmisten kanssa ja on riippuvainen myös muista ihmisistä, joten käytännössä ihminen ei voi täysin vapaasti valita tahtonsa mukaan. Ihmiselle jää kuitenkin mahdollisuus tehdä paljon elämäänsä vaikuttavia valintoja, joiden avulla hän pystyy ohjaamaan elämäänsä. (Frankl 2005)

Tahdonvapaus merkitsee myös sitä, että ihmisellä on vapaus toimia myös huonosti. Ihmisellä on vapaus toimia myös vastoin perimmäistä tahtoaan toteaa Frankl (1985). Ihminen voi vapaasti päättää toimistaan häneen kohdistuvan ulkoisen maailman odotuksista huolimatta tai hän voi noudattaa niitä, vaikka ne eivät vastaisi hänen käsitystään arvokkaimmista vaihtoehdoista.

Valtaa voi myös käyttää väärin toista kohtaan, kuten seuraava kertomus osoittaa:

M 35: *"Virkamiehet osaa, joo (vallan väärinkäyttö)."*

Frankl (2005) toteaa, että ihmisen kohtalo ei ole täysin ennalta kirjoitettu. Hän päättää siitä itse. Ihminen ei ole vain olemassa, hän myös valitsee tiensä ja päättää, mitä hänestä kulloinkin tulee.

Seuraava esimerkki osoittaa, että ihmisellä voimakas tahdonvoima elämänsä ohjailuun:

M 45: *"Mä tiedän, että jos asialle tekee jotain, voi muuttaa sitä negatiivisuutta, että se on positiivisuutta."*

6.2.3 Ihmisen koherenssin tunne

Ihmisen koherenssin tunteessa on kyse elämänhallinnan tunteesta. Kyse on myös elämän tarkoituksen ymmärtämisestä. Ihminen, jolla elämän perusasiat ovat järjestyksessä, on löytänyt tarkoituksen elämälleen. (Antonovsky 1979; 1987b)

Antonovskyn (1979; 1987b) mukaan koherenssin tunnetta voidaan nimittää voimavaraksi, joka käynnistää muiden voimavarojen käynnistymisen. Ihmisen kohdatessa kuormittavia tekijöitä, hän käyttää puolustusvoimavarojaan. Tällaiset ihmisen resurssit tuottavat elämäntekemuksia, jotka ovat apuna koherenssin tunteen kehittymistä. Koherenssin tunne kehittyy elämäntekemusten myötä. Erittäin vaikeista olosuhteista huolimatta kuitenkin useat ihmiset elävät melko onnellisina ja terveinä, vaikka kaikkien elämään sisältyy paljon kuormittavia asioita. Tärkeää on, miten ihminen pystyy vastaamaan hallitusti häntä kohtaaviin kuormittaviin asioihin (Tuloisela-Rutanen 2012).

N 56: *”Et elämä pitää ottaa sellasena kuin se vastaan tulee. Ja sanotaan, että niinku minun isä opetti sen vielä, että toiset ihmiset pitää ottaa vastaan semmonsena kun ne on, et niitä ei saa lähtee muuttamaan.”*

Tuloisela-Rutanen (2012) on koherenssin tunnetta koskevissa tutkimuksissaan jakanut ihmiset koherenssin tunteen perusteella eri typologioihin, joita ovat *eheät, pärjäävät ja sinnittelijät*. Ihmisen koherenssin tunne ei ole keinovalikoima selviytyä elämän vaikeista tilanteista. Se on yksittäisen ihmisen luottamusta siihen, että hän voi selviytyä eteensä tulleista vaikeista asioista.

M 60: *”...ei sun kannata sitä jäädä hautomaan että eihän siinä, sit siitä tulee semmonen kierre et ei pääse eteenpäin...Eihän sitä voi jäädä sureksimaan.”*

Koherenssin tunnetta voidaan arvioida koherenssin tunteen korkeudella. Mitä korkeampi on koherenssin tunne, sitä paremmin ihminen selviytyy vaikeista tilanteista. Koherenssin tunne ei ole yliluonnollinen voima, joka mahdollistaa ihmiselle kaikkien ongelmien ratkaisemisen. Ihmiset, joilla on korkea koherenssin tunne, kykenevät ratkaisemaan ongelmiaan paremmin kuin, ne joilla on matala koherenssin tunne. Tämän johdosta korkean koherenssitunteen omaavien elämä on myös helpompaa jokapäiväisessä elämässä (Antonovsky 1987b).

N 56: *”... et ihmisen ei kannata murehtia pieniä asioita vaan elämä tuo mukanaan isoja asioita ja niistäkin on sitten selvittävä.”*

Tuloisela-Rutasen (2012) toteaa tutkimustensa perusteella, että mitä korkeampi on koherenssin tunne, sitä enemmän ihmistyypeissä on eheyttä lisääviä tekijöitä. Eheys saa aikaan elämässä henkistä liikkumavaraa. Olennaista on, miten ihminen suhtautuu vaikeisiin elämäntekemuksiin ja tilanteisiin. Eheillä ihmisillä on parhaat edellytykset käsitellä elämässään kohtaamia vaikeuksia.

N 56: *”Ettei kannata heittää pyyhettä kehään...”*

Haastatteluissa monilla oli vaikeita elämäkokemuksia ja työttömyyttä. Useat heistä kuitenkin omasi vahvaa koherenssin tunnetta. Tällaista kuvaa erään henkilön kertomus:

N 57: ”Mä arvostan sitä et mä oo ollu jo monta vuotta elävässä uskossa ja tää on mun henkilökohtainen juttu ja mä uskon et Jumala oikeesti on olemassa, mä arvostan tätä ympäröivää luontoa mitä täällä on et mä oon siitä tosi kiitollinen että mä voin mennä tonne metsään, kulkee, katsoo lintuja, kasveja, puita, ja mä arvostan sitä et mulla on sen verran terveyttä et pääsen hyvin kävelemään...”

Tutkimuksessa oli mukana monia vaikeita elämäkokemuksen kokeneita henkilöitä. He kuitenkin kaikki olivat selvinneet vaikeuksistaan ja katsoivat luottavaisesti tulevaisuuteen. Tutkijan käsityksen mukaan heillä oli korkea koherenssin tunne. Tutkimuksen tulokset tukevat aikaisempia tutkimuksia.

N 56: ”... et turha jäädä murehtimaan sen asian kanssa.”

6.3 Yhteys omistusasumisen- ja muihin asumisen tutkimuksiin

Tämä tutkimus kohdistuu vuokra-asuntojen asukkaisiin, jolloin asunnon omistaja ja asukas ovat eri tahoja. Muita tavanomaisia asumismuotoja ovat omistus- ja osaomistusasuminen sekä asumisoikeusasuminen. Myös muita asumismuotoja on olemassa, kuten osuuskuntamuotoista, mutta tässä tutkimuksessa ei niitä erikseen käsitellä.

Omistusasumisessa asukas omistaa kokonaan asunnon ja osaomistusasumisessa yhdessä jonkun muun tahon kanssa. Suomessa tavanomaisesti tällaisena muuna tahona ovat ns. ”yleishyödylliset” asuinkiinteistöjä omistavat yritykset ja yhteisöt sekä kunnat. Asumisoikeusasuminen on puolestaan verrattavissa vuokra-asumiseen, sillä kiinteistöt omistavat yleensä edellä kerrotut ”yleishyödylliset” yritykset ja yhteisöt sekä kunnat. Asumisoikeusasumisessa asukas on todellisuudessa vuokralaisen asemassa asunnon omistajaan nähden. Siinä on kuitenkin asukkaalla asumisturva, eikä omistajalla ole oikeutta katkaista sopimussuhdetta, mikäli asukas hoitaa velvoitteensa. Asumisoikeuden voi asukas myös siirtää lähiomaisille.

Seuraavassa käsitellään tutkimustuloksia, joiden kautta luodaan vertailukohtaa etenkin omistusasumiseen. Asumisoikeusasuminen on verrattavissa käytännössä vuokra-asumiseen, joten sitä ei erikseen käsitellä.

6.3.1 Omistusasuminen tutkimuskohteena

Asunto on asumispalveluksia tuottava kulutushyödyke ja useiden kotitalouksien merkittävin varallisuusesine. Asunnon omistuksen perusteella tapahtuva asumismuodon valinta on yksilöllistä. Vuokralla asumisen ja omistusasumisen väliset yhteydet sekä asunnon rahoittamiseen liittyvät asiat ovat monitahoisia. Ne kytkeytyvät toisiinsa kotitalouden hyvinvointiin liittyviksi päätöksenteko-ongelmiksi sekä kokonaistalouden tasapainoiselle kehitykselle tärkeiksi tekijöiksi. Asukkaan omistuksen perusteella tapahtuvaan asumismuodon valintaan vaikuttavat esimerkiksi asuntojen hinnat ja niiden kehitysnäkymät, sijainti ja tonttitarjonta, asuntojen saatavuus, asukkaan käytettävissä olevat varat, työpaikan ja elämisen varmuus, verotus, rahoituslähteet ja lainakorot sekä elämisen arvovalinnat. Yksittäisen henkilön tai perheiden omistajuuteen perustuvaan asumismuodon valintaan vaikuttavatkin monet edellä kerrotut yksilölliset tekijät. (Salo 1990; Arvola et al. 2010; Juntto 2008)

Salon (1990) mukaan Suomen ohella useissa muissa maissa julkinen sektori vaikuttaa asumiseen ja asuntomarkkinoiden toimintaan. Asuminen katsotaan merkittäväksi kotitalouksien hyvinvointiin vaikuttavaksi tekijäksi, jonka johdosta sitä tuetaan verotuksen avulla ja suoriin tukitoimenpitein. Julkisen vallan asumiseen kohdentuvien asuntopoliittisten toimenpiteiden motiivina on usein tarve tasoittaa asuntotuotannon ja asuntojen hintojen vaihteluita. Julkisen vallan asuntopoliittisia toimia ovat esimerkiksi erilaiset sääntelyt, verohelpotukset, rahoitukset ja asumisen tuet. Nämä osaltaan vaikuttavat asumismuodon valintaan.

Arvola et al. (2010) ovat tutkineet omistusasumisen asukkaiden ympäristöperustaisia arvoja asuntoa valitessaan. Tutkimuksen tavoitteena on ollut saada tietoa niistä tekijöistä, joista

asuinympäristön arvo tai laatu muodostuu. Tutkimukset ovat kohdistuneet Espoon Leppävaaraan ja Vantaan Kartanonkoskelle. Leppävaarassa on omistusasuntoja noin 41 %, vuokra-asuntoja noin 46 % sekä asumisoikeus- ja muita asuntoja noin 13 %. Alueen asukkaista yli puolet on suorittanut perusasteen jälkeisen tutkinnon ja noin viidennes on suorittanut ylemmän korkeakouluasteen tutkinnon. Tutkimuksen kohderyhmäksi oli vuonna 2008 valittu sellaisia henkilöitä (41 henkilöä), jotka olivat viimeisen vuoden aikana etsineet asuntoa omistusasunnoksi Leppävaaran keskeiseltä alueelta. Kartanonkoskella puolestaan omistusasuntoja on noin 81 %, vuokra-asuntoja noin 10 % ja asumisoikeusasuntoja noin 9 %. Tutkimusraportissa ei ole erikseen ilmoitettu tämän alueen väestön koulutusta. Tutkimuksen kohderyhmänä on ollut vuonna 2009 sellaisia henkilöitä, jotka ovat asuneet alueen omistusasunnoissa (26 henkilöä).

Arvola et al. (2010) tutkimusten mukaan ihminen arvostaa ja asettaa tärkeiksi arvopäämääriksen asuinympäristöään valitessaan palvelut, liikenneyhteydet, arkkitehtuurin, tilasuunnittelun sekä viherrakentamisen tai luontoelementteihin liittyvät ominaisuudet. Näiden arvostus perustui niiden oletettuun vaikutukseen ihmisen arvopäämääriin, joita ovat käytännön elämän sujuvuus, viihtyisyys, kauneuden kokemus, turvallisuus, terveys, itsensä toteuttaminen, lasten edut, luontoyhteys, rentoutuminen, yksityisyys ja sosiaaliset suhteet. Ympäristön ominaisuuksista monipuolisimmin erilaiset arvopäämäärät liittyvät palveluihin. Lisäksi arkkitehtuuri, tilasuunnittelu yksityiskohtineen ja mahdollisuus luonnon aistimiseen kaupunkiympäristössä ovat keskeisiä ympäristöperustaisia asumisen tavoitteita. Asuinympäristön ominaisuudet, koettu laatu, yksilön tarpeet ja arvostukset vaikuttavat asunnon valintaan. Lisäksi asunnon valintaan vaikuttavat monet käytännön rajoitukset, kuten asunnon hinta, saatavuus, rahoitus ja työpaikan varmuus. Asumisen ominaisuuksiin kohdistuvat arvovalinnat eivät ole täysin erillään olevia, vaan ne ovat myös kulttuurisidonnaisia ja niihin vaikuttavat usein myös ostajan lähipiiriin kuuluvien henkilöiden arvostukset.

Tutkimuksen tulosten tulkinnassa on huomioitava se, että Kartanonkosken alueella tutkimukseen osallistui alueen asukkaita ja Leppävaarassa alueelta asuntoa etsiviä henkilöitä. Leppävaaralainen ei välttämättä olisi etsinyt asuntoa Kartanonkoskelta ja päinvastoin. Koska vastaajat eivät edusta kaikkia suomalaisia tai pääkaupunkiseutulaisia, tulosten ei voida siten suoraan tulkita koskettavan yleisesti kaikkia suomalaisten ja mitä tahansa asuinympäristöä. Vaikka tutkimuksen tulokset eivät edustakaan keskimääräisten pääkaupunkiseutulaisten omistusasunnossa asuvien perusteita, ne kuitenkin kuvaavat tutkituille alueille hakeutuneiden asukkaiden arvostuksia. Leppävaaran ja Kartanonkosken alueiden osittain erilaiset tutkimuksen tulokset perustuvat alueiden ja asukkaiden erilaisuuteen. Kuitenkin tutkimuksessa on voitu tunnistaa niitä alueiden ominaisuuksia, joita asukkaat arvostavat. (Arvola et al. 2010)

Lundgren (2009) on tutkinut vastaavia ympäristöperustaisia arvoja Frösundan alueella Tukholmassa. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat olleet alueelta omistusasuntoa etsineet henkilöt, joita on ollut yhteensä 32. Valintaan vaikuttaneet tekijät ovat keskeisiltä osin vastaavia Arvola et al. (2010) tutkimusten kanssa. Keskeisimpiä arvoja ovat tutkimuksen mukaan liittyneet turvallisuuteen, hyvinvointiin, yksityisyyteen ja yhteisöllisyyteen. Myös käytännöllisyys, päivittäisten toimien sujuminen ja rentoutuminen ovat olleet tärkeitä arvostuksen perusteita. Arvola et al. ja Lundgrenin tutkimusten välinen selkein ero on luontoyhteyden kokemuksessa, sillä Lundgrenin tutkimuksessa henkilöt eivät maininneet tätä tekijää vaikka

ovat kokeneetkin kasvullisuuden olemassaolon positiivisena. Asukkaat arvostivat sen sijaan enemmän modernia kaupunkimaisuutta.

Ervasti et al. (2007) tutkimusten mukaan Oulun asuntomessualueella vuonna 2005 asiakkaiden tärkeimpiä asukkaiden ostopäätösten perusteita olivat rakentamisen laatu sekä myyjätalon palveluallttius ja yhteistyökyky. Merkille pantavaa oli, että kukaan myyjätahoista ei tutkimuksessa ole maininnut palvelua kilpailutekijäkseen. Myyjät, joita olivat rakennusliikkeet ja muut asuntorakennuttajat, olivat korostaneet myyntiargumenteissaan luotettavuutta sekä erilaisia rahoitusmuotoja. Asukkaille tärkeitä ostoperusteita olivat olleet asunnon sijainti talossa, näköala, uusi talo, hinta-laatu suhde, mahdollisuus vaikuttaa asunnon suunnitteluun, talon ulkonäkö, asunnon koko, rakennusmateriaalit sekä hyvin suunnitellut sisätilat. Asukkaat olivat kokeneet tärkeäksi myös muutostöiden mahdollisuudet sekä mahdollisuuden vaikuttaa rakennusprosessiin. Tutkimuksen perusteella voitiin myös todeta, että piha-alueilla ja talonyhtiön yhteisillä tiloilla on asukkaille merkitystä. Vaikka asukkaiden ostopäätöksiin vaikutti useita tekijöitä, niin markkinointi asuntomessukohteessa oli perustunut keskeisesti sijainnin korostamiseen, meren läheisyyteen ja alueen rakentamiseen kerralla valmiiksi.

Asukkaiden muuton syitä alueelle on tutkittu myös Helsingin Arabianrannan asukkaiden keskuudessa vuonna 2005 (Ervasti et al. 2007). Tutkimuksessa asukkaat olivat kertoneet muuton syitä, elämäntilanteestaan ennen muuttoa toiveitaan ja odotuksiaan. Yleisesti, ennen alueelle muuttoa, asukkaat olivat asuneet aikaisemmin monta vuotta tai koko ikänsä Helsingissä. Yleisinä muuttosyinä olivat olleet sijainti, asunnon ominaisuudet, hyvät liikenneyhteydet ja Helsingin keskustan läheisyys. Tärkeitä tekijöitä olivat olleet myös kaupunkimainen ja luonnonläheinen asuminen, merelliseksi ja rauhallinen alue sekä hyvät ulkoilualueet.

Vuolannon (2004) tutkimusten mukaan asuinympäristön laadullisten ominaisuuksien lisäksi omistusasunnon valintaan vaikuttavat kaikkein ratkaisevimmin asumisen kustannukset (asunnon ostohinta), jolloin asunnon ostaja kuvittelee maksimoivansa asunnon ja asuin ympäristön hyötykustannussuhdetta, jolloin pyritään saamaan mahdollisimman korkeaa laatua mahdollisimman pienellä hinnalla. Käytännössä valintaa rajoittavat myös kohteen rahoitusmahdollisuudet (lainoitusvaihtoehdot, korkotaso sekä korkotuki- ja verovähennysmahdollisuudet) ja asumisen hallintamuoto (täysomistus-, osaomistus-, asumisoikeus- ja vuokra-asunto). Näiden tarjonta vaihtelee asuinalueen sijainnin mukaan. Usein samalla alueella on saatavissa useiden eri omistus- ja hallintamuotojen asuntoja, mutta harvoin ne ovat samassa talossa. Asunnon hinta on voimakkaasti sidoksissa sijaintiin. Asunnon hankkijan realismia on, että on pakko toimia oman varallisuutensa ja tulotasonsa puitteissa, jolloin valinnanvara supistuu niihin kohteisiin, joihin on taloudellisesti varaa. Ostohetki ja senhetkinen markkinatilanne vaikuttavat tarjolla olevien asuntojen sijaintiin, määrään ja laatuun. Mikäli asunnon tarve on kuitenkin äkillinen, supistuu valittavina olevien asuntojen määrä tiettyihin kohteisiin.

Vuolanto (2004) on tutkimuksissaan nimennyt ihmisen asumisvalinnoissa kolme keskeistä perustetta. Ensinnäkin asumispaikan maantieteellinen sijoittuminen voi ohjata johonkin tiettyyn paikkaan tai juurruttaa asuinalueelle. Toisaalta asumisvalintoja ohjaavat asumiseen tai työntekoon liittyvät syyt, kuten lisätilan tarve tai työmatka. Kolmanneksi asumisvalintaan voivat vaikuttaa kulttuuriin ja elämäntapaan liittyvät tekijät, kuten halu hakeutua hyväksi koettuun miljööseen tai asumisella tyyliittelemiseen.

Edellä käsitellyt omistusasumista koskevat tutkimukset koskevat pääosin asunnon sijainnin perusteella valintaan vaikuttavia kriteereitä. Yksityiskohtaisesti nämä on esitetty jäljempänä kohdassa 6.3.3. Vuokra-asukkaiden arvostuksissa asuinpaikkaa valittaessa on samoja piirteitä kuin on omistusasuntojen asukkailla. Tutkimuksessa ei todettu arvostuksissa merkittävää poikkeavuutta. Omistusasuntojen ja vuokra-asuntojen sijainnin eroksi muodostuu lähinnä niiden saatavuus. Esimerkiksi meren rannalla vain harvoin on tarjolla kokonaisiasuun vuokralokiinteistöjä eikä etenkin sosiaalisessa asuntotuotannossa. Tämä tosin on muuttumassa asuntosijoitusrahastojen toiminnan johdosta, sillä rahastojen kiinteistöt pyritään toteuttamaan hyville paikoille maksukykyisten vuokralaisten saamiseksi. Asuntojen saatavuudella ei kuitenkaan ole merkitystä sijainnin arvostukseen, sillä todennäköisesti vuokra-asukas arvostaa omistusasukkaan tavoin esimerkiksi meren läheisyyttä.

Asuinpaikan valintaa kuvaavat seuraavat asukkaiden kertomukset:

M 35: ”... kyllä mä oon tyytyväinen noihin asuntoihin, ei mulla oo silleen mitään ihmeellistä, tykkään tästä alueesta kovasti ja mulla on lyhyt työmatka tästä, tää on aika kätevä, kyllä mä oon nyt tällä hetkellä ihan tyytyväinen.”

M 68: ”...kävin kattomassa minkälainen seutu, huomasin ilokseni et siinä on kauppakin ihan vieressä.”

M 45: ”...oon onnellinen. Sitten työn ohella mä sain tän asunnon, kun hain sen. Mun pomo on laittanu suostumus ja sain ton asunnon työn lähellä, ei tarvii autoa, ei mitään. Kävelymatka.”

Esimerkkien henkilöille asuinalue, työmatka ja kaupan läheisyys olivat tärkeitä asunnon valintaperusteita. Nämä on todettu asunnon valintaperusteiksi myös aikaisemmissa omistusasumisen tutkimuksissa.

6.3.2 Muu asumiseen liittyvä tutkimus

Asuinpaikan valintaa vaikuttaa kohdan 6.3.1 mukaisten omistusasumista koskevien tutkimusten mukaisten yleisten perusteiden lisäksi yksilölliset perusteet. Näitä voivat olla esimerkiksi arvostuksiin, elinkaariajatteluun, ikään, sairauksiin ja ihmisten elämäntilanteisiin liittyvät perusteet. Seuraavassa käsitellään muita tutkimuksia ja niissä todettuja asumisen ja asunnon arvostusperusteita.

Koistinen & Tuorila (2008) ovat tutkineet ihmisten toiveita elinympäristönsä ominaisuuksista. He nimeävät kolme tärkeintä ominaisuutta: palvelut kävelyetäisyydellä, hyvät liikenne yhteydet sekä luonnonläheisyys ja pientalovaltaisuus.

Kortteinen et al. (2005) tutkimuksessa pääkaupunkiseutulaisten asuinalueen tärkeimmiksi ominaisuuksiksi puolestaan nousivat alueen rauhallisuus ja turvallisuus, luonnonläheisyys ja kauneus sekä alueen pientalovaltaisuus. Tulotasosta riippumatta vastaajista noin 90 prosenttia mielsivät oman asuinalueensa vähintään tyydyttäväksi ja omaan asuntoon oltiin vielä tyytyväisempiä. Laadultaan heikoksi mielletyllä asuinalueella asukkaat arvostelivat muita alueen ihmisiä, rauhattomuutta, järjestyshäiriöitä, turvattomuutta sekä kasvuympäristön sopimattomuutta lapsille. Alueen rauhattomuus aiheutti voimakasta muuttohalukkuutta pois alueelta.

Kyttä (2007) on tutkinut ihmisen elinympäristönsä kokemaa laatua. Tärkeimmiksi laatutekijöiksi korostuivat turvallisuus, rauhallisuus, hyvä hoito ja luonnon läheisyys. Tutkimuksen perusteella todettiin, että asuin ympäristön ominaisuuksilla on tärkeä merkitys asukkaiden hyvinvointiin. Ympäristön laatutekijöiden toteutumisella oli tilastollisesti merkitsevä yhteys asukkaiden kokemaan yleiseen hyvinvointiin, terveyteen ja elämän laatuun. Tutkimuksessa todettiin se, että mitä tiiviimmin rakennetussa ympäristössä asukkaiden koti oli, sitä huonommin heidän määrittelemänsä laatutekijät toteutuivat. Tutkimuksen mukaan elinympäristössä positiivisena koetut laatutekijät sijaitsivat usein hyvin lähellä tutkittavan omaa kotia. Sen sijaan negatiiviset laatutekijät sijaitsivat hieman kauempana tutkittavan kodista. Kytän mukaan nämä tulokset viittaavat siihen, että asunnon lähiympäristöllä on myös postmodernille ihmiselle tärkeä merkitys latautumis- ja turvapaikkana hektiselle työelämälle.

Kukkonen & Lievonon (1986) ovat tutkineet vanhusväestön toiveita asuin ympäristöstään. Heidän mukaan vanhusväestön hyvässä asuin ympäristössä korostuvat hyvä turvallisuus, palvelut, liikenne yhteydet ja terveydenhuolto sekä alueen rauhallisuus ja muiden ihmisten läheisyys. Asuinalueille toivottiin myös elävyyttä ja virikkeitä. Tällaisina tekijöinä voisivat olla erilaiset tapahtumat ja mahdollisuudet suorittaa erilaisia tehtäviä. Tällaisia voisivat olla puutarhan ja pihapiirin hoitaminen, lintujen ruokinta, seurustelu muiden ihmisten kanssa ja mahdollisuus tarkkailla ympäristöä.

Tyvimaa (2010) on tutkinut seniori-ikäisten asumista väitöskirjatutkimuksessaan senioritalojen tuotannon näkökulmasta. Hän toteaa, että asuntomarkkinat Suomessa kohtaavat uuden haasteen, sillä suurten ikäluokkien ikääntyessä heille tulisi järjestää mahdollisimman pitkään toivomansa kodinomainen asuminen. Senioritaloja on alettu rakentaa Suomessa 2000-luvulla lähinnä suurten toimijoiden toimesta ja heidän omien konseptiensä mukaan. Hän toteaa, että tutkimuksensa tulokset ovat pääpiirteissään aikaisempien tutkimusten mukaisia. Seniori-

ikäiset arvostavat etenkin palveluita ja sijaintia. Julkisesti tuotetut palvelut asuin ympäristönsä läheisyydessä ovat heille tärkeitä.

Kortteinen et al. (2005) toteavat, että asuin ympäristön tärkeiksi koetut ominaisuudet ovat eri ihmisryhmillä osin samanlaisia ja osin erilaisia. Talotyyppi, asunnon hallintasuhde ja asuntoalue ovat tulo- ja koulutustasosta riippumattomia. Myös asuinalueeseen liitetyt tärkeimmät toiveet kuten luonnonläheisyys, rauhallisuus ja kaupalliset palvelut ovat koulutuksesta, tulo- tasosta ja ammatillisesta suuntautuneisuudesta riippumattomia tekijöitä. Myöskään asuinalueen kohtaan koettua tyytyväisyyttä ei selitä asukkaiden sosioekonominen asema (Kytä et al. 2000).

Keskeisimmät toiveet eri väestöryhmissä asuin ympäristöstään ovat pääasiassa samanlaisia. Kuitenkin eri elämäntilanteisiin liittyvät tekijät aiheuttavat eroja arvostuksissa. Esimerkiksi eläkeläisille erityisen tärkeitä ominaisuuksia ovat ulkoalueiden kunnossapidon laatu ja siisteys (Koistinen & Tuorila 2008) sekä turvallisuus (Kytä & Karinkanta 1988). Lapsiperheet puolestaan arvostavat koulujen läheisyyttä, viheralueiden läheisyyttä sekä yhteisvastuullisuutta lapsista ja nuorista (Koistinen & Tuorila, 2008). Lapsiperheet tarvitsevat myös muita väestöryhmiä enemmän sisä- ja ulkotilaa (Kytä & Karinkanta 1988).

Kotilainen et al. (2015) ovat tutkineet asukkaiden asumistarpeita ja asuntojen muunneltavuutta. He toteavat, että tarpeet poikkeavat eri ihmisillä ja ihmisryhmillä. Asukkaiden elintavat erilaistuvat ja tarpeet asunnolle vaihtelevat riippuen iästä sekä elämäntilanteesta ja – tyylistä. Asuin ympäristöt ja asunnot voivat ihmisen elämän aikana vaihtua useasti. Ihmisten liikkuvuus, kaupungistuminen, eliniän piteneminen, väestön ikääntyminen, perheiden erilastuminen ja sosiaaliset muutokset vaativat muutosta myös asuntotuotantoon. Tällaisessa tilanteessa asuntojen suunnittelussa tulee huomioida muunneltavuus, sillä asukkaiden asuintavat erilaistuvat. Tämän vuoksi on tärkeää, että asumisen joustavuus ja asuntojen muunneltavuus ovat kaikkien asukasryhmien käytössä. Lisäämällä asuntojen joustavuutta voidaan lisätä asukkaiden valinnanvapautta tilan käytössä. Tässä muutostilanteessa asukkaiden toiveiden pitäisi olla osa asuntosuunnittelua. Nykyisin usein omistusasuntotuotannossa asukkaat pääsevät uudistuotannossa vaikuttamaan ostamansa asunnon ratkaisuihin. Tämä vaikuttaminen ei kuitenkaan yleensä ei ole mahdollista vuokra-asuntotuotannossa eikä asunnon seuraavalle omistajalle.

Hirvonen et al. (2005) Ympäristöministeriön asukas- ja ammattilaiskyselyssä lähes puolet asukkaista piti asuntoa määräävämpänä tekijänä asuinpaikkaa valittaessa. Myös Juntto et al. (2010) laatimassa Helsingin vuokra-asuntoja koskeneessa vuokralaiskyselyssä enin osa vastasi asuinalueen ja asunnon vaikuttavan yhtä paljon asunnon valintaan.

Juntton (2007) suomalaisten asumistavoitteita ja mahdollisuuksia kartoittaneessa kyselyssä 57 prosentilla poismuuton syynä nykyisestä asunnosta ovat jollain tapaa olleet asuntoon liitetyt ominaisuudet. Tämän perusteella voidaan todeta, että asunnon merkitys asuinpaikan valinnassa on suuri. Suomalaisten asukkaiden toiveet ja unelmat kertovat tyytymättömyydestä ja asumisen vaihtoehtojen puutteesta (Juntto 2010).

Asuntoihin tarvitaan joustavuutta ja muunneltavuutta ainakin säilytystiloissa, tilojen käyttö-tarkoituksessa, kalustettavuudessa, pohjaratkaisussa ja tarvittaessa tilojen esteettömässä käy-tössä. Lisäksi asukas arvostaa ulkonäköä ja yleisilmettä. Näiden ominaisuuksien yhdistelmä ja tarpeellisuus vaihtelevat eri asukkaiden ja asukasryhmien kesken. Asuntotuotanto nykyi-sellä rakenteellaan on ajastaan jäljessä, sillä rakennusliikkeet toimivat varman päälle eikä erityisen innovatiivisia ratkaisuja ole tarvetta markkinoida hyvässä markkinatilanteessa. Muutos tilanteeseen voidaan saada asiakkaiden uusien vaateiden avulla. (Kotilainen et al. 2015; Ervasti et al. 2007)

Rakennuksen muunneltavuudella luodaan mahdollisuus asukkaan elämäntilanteisiin mukau-tuvien asuntojen tuotantoon. Tällä tavoin voidaan vähentää asuntojen vaihtamistarpeita ja lisätä asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia. Asukaslähtöisyydellä mahdollistetaan asuinalu-eiden elinvoimaisuuden vahvistuminen, viihtyisyyden paraneminen asuinympäristöön ja ekologisesti kestävä kaupunkirakenne. Asuntojen pitäisi palvella nykyisten tarpeiden lisäksi myös tulevia tarpeita ja tulevia sukupolvia. Tällöin voidaan estää rakennusten purkamiset sen johdosta, että se ei palvele enää käyttäjiään. (Kilpeläinen 2013; Ervasti et al. 2007)

Muunneltavuudella tarkoitetaan asuntojen rakentamista siten, että tilajärjestelmää, kalusteita ja varusteita voidaan muuttaa. Mitä helpommin asunnon sisätiloja voidaan muuntaa, sitä pa-remmin ne voidaan suunnitella moniin erityistarpeisiin ja tilojen muuttaminen asukkaiden vaihtuessa on mahdollista. Käytön ja muodon yhteensovittaminen tapahtuu asukkaan omien arvojen ja tarpeiden pohjalta (Tiuri 1997). Mitä enemmän asukas pystyy vaikuttamaan omaan asuntoonsa sitä sitoutuneempi ja parempi suhde hänelle tulee omaan ympäristöönsä (Ervasti et al. 2007).

Uutta asuntoa valitseva henkilö joutuu kuitenkin tekemään valintoja ja kompromisseja itse asunnon ja sen sijaintiympäristön välillä. Asumisvalintaa tekevä voi painottaa asuntoon ja sen ominaisuuksiin liittyviä tekijöitä, kuten asunnon huonejakoa tai sijoituksen kannatta-vuutta. Toisaalta asunnon valitsijalle voi olla tärkeämpi asunnon sijainti ja asuinympäristö kuin itse asunto. Asuinympäristöön orientoituneet ihmiset hakeutuvat ensisijaisesti sellaisiin miljöisiin, joita he itse arvostavat, ja vasta toissijaisesti painottavat valinnoissaan asunnon ominaisuuksia. Asumisvalintoihin voidaan todeta liittyvän myös monia muita tekijöitä, jotka liittyvät tottumukseen, elämäntapaan ja elämäntyyliin. (Vuolanto 2004)

Asunnon valinnan perustetta kiinteistössä kuvaa seuraava kertomus:

N 56: ”*No minä olen itse asiassa siinä mielessä tyytyväinen, ku mä oon saanu alakerrasta, ja se on ollu hyvä äänieristys, ja nyt vielä pakkasten jälkeen läm-minkin.*”

Tässä asunnon valintaan vaikutti alakerrassa oleva asunto, sillä henkilö oli liikuntarajoittei-nen ja huonokuntoinen. Sairaus on todettu asunnon valintaperusteeksi myös aikaisemmissa tutkimuksissa.

6.3.3 Asuinpaikan ja asunnon valinnan perusteita

Asuinpaikan ja asunnon valintaan vaikuttavat monet perusteet, jotka ovat yleisiä ja yksilöllisiä (Arvola et al. 2010; Lundgren 2009; Ervasti et al. 2007; Vuolanto 2004; Koistinen & Tuorila 2008; Kortteinen et al. 2005; Kyttä 2007; Kyttä et al. 2000; Kukkonen & Lievonen 1986; Tyvimaa 2010; Kyttä & Karinkanta 1988; Kilpeläinen 2013; Kotilainen et al. 2015). Useat valintaperusteet ovat yleisiä kaikille asuntoa hakeville. Yksilölliset perusteet sen sijaan liittyvät usein elämäntilanteisiin ja erilaisiin arvostuksiin. Esimerkiksi työssä käyvät painottavat eri perusteita kuin seniori-ikäiset. Lapsiperheillä on myös omat yksilölliset perusteet. Erikseen asunnon valintaan vaikuttavat asunnon hinta- ja omistusperusteet. Asuinympäristöön orientoituneet ihmiset hakeutuvat ensisijaisesti sellaisiin miljöisiin, joita he itse arvostavat ja vasta toissijaisesti he painottavat asunnon ominaisuuksia (Vuolanto 2004).

Taulukossa 7 on esitetty yhteenvetona kohdan 6.3 tutkimuksissa todetut asunnon ja asuinpaikan valintaan vaikuttavat keskeisimmät perusteet. Perusteiden tärkeysjärjestys on yksilöllinen. Siihen vaikuttavat monet yksilölliset-, taloudelliset- ja julkisen vallan aiheuttamat perusteet (Salo 1990).

Erittäin yleiset perusteet	Muut yleiset perusteet	Työssä käyvien perusteita	Lapsiperheiden perusteita	Seniorien perusteita	Muita perusteita	Hinta- ja rahoitusperusteita	Omistajuus perusteita
palvelut	luonnon läheisyys	työmatkan sujuvuus	päiväkodin läheisyys	hyvät kulkuväylät	asuinmiljö ja näköala	hinta-/laatusuhde	omistus
liikenneyhteydet	ulkoilualueet	yksityisyys	koulujen läheisyys	esteettömyys	asunnon ikä	lainoitus	osaomistus
tilasuunnittelu	näköala	rentoutusmahdollisuudet	turvalliset kulk- ja liikenneyhteydet	terveys- ja muiden palveluiden läheisyys	asunnon laatu ja ekologisuus	asumiskulut	asumisoi-keus
asunnon koko	viherraken-taminen	ulkoilumahdollisuudet	sisä- ja ulkotilojen tilasuunnittelu	yhteisöllisyys	kulttuuri-tarjonta	verohelpo-tukset	vuokra
rauhallisuus	harrastusmahdollisuudet		leikki- ja ulkoilupaikat	asunnon sijainti kiinteistössä	tilojen muunneltavuus	vuokran määrä	muu
turvallisuus			turvallisuus	virikkeellinen ympäristö	vaikutusmahdollisuus suunnitteluun	yhteiskunnan tuet	

Taulukko 7. Asunnon ja asuinpaikan valintaan vaikuttavia perusteita.

6.4 Yhteenveto

Tutkimuksen tulokset näyttävät ensinnäkin tukevan aikaisempien, systeemisen- ja ihmisenäkökulman mukaisia tutkimuksia. Toiseksi tutkimuksen löydökset ovat varsin hyvin linjassa omistusasumista koskevien aikaisempien tutkimusten kanssa. Myös muuhun asumiseen liittyviin aikaisempiin tutkimuksiin on pystytty löytämään samoja vaikuttavia tekijöitä. Seuraavassa nämä käsitellään yhteenvetona niin, että kutakin aihepiiriä koskien esitellään ensin keskeinen liittyvä aikaisempi tutkimus ja lopuksi tämän tutkimuksen osatulokset koskien aihepiiriä.

Systeemisen näkökulman tutkimukset

Tutkimuksen systeeminen näkökulma sisältää laatu-, konflikti- ja asiakkuustutkimukset. Tutkimuksessa saadun empiirisen tiedon ja aikaisempien tutkimusten yhteydet on esitetty kohdassa 6.1.

Laatu

Hyvä laatu on todettu useissa tutkimuksissa keskeiseksi yrityksen menestystekijäksi (Kano 1996; Gale 1994; Feigenbaum 1983; Deming 1990; Kotler 1991; Garvin 1988; Williams et al. 1989). Laatuasiat ovat yhteisiä kaikille tuotteille ja palveluille ja sovellettavissa siten kaikkien palvelu- ja tuotantotoimintaan. Laadun keskeinen tehtävä on tyydyttää asiakkaiden tarpeet. Tämän johdosta asiakaskeskeisyys on keskeistä laadun kehittämisessä (Garvin 1984; Uusi-Rauva 1987; Gummesson & Grönroos 1987; Lillrank 1990; Rope ja Pöllänen 1998; Deming 1990; Crosby 1979).

Uuden asuinkiinteistön asukkaat odottavat saavansa virheettömän asunnon. Itsestään selvää pitäisi olla, että ainakin kaikki rakennusjätteet on poistettu kiinteistöstä ja asuntojen loppusiivoukset on tehty huolella. Saarenpää (2010) toteaa, että useat laatuongelmat liittyvät muiden muassa rakennustöiden viimeistelyyn.

Asukkaat kertoivat useista rakennustyön laatuvirheistä, jotka yleisesti liittyivät huolimattomaan työhön ja viimeistelyyn. Laatuvirheenä voidaan pitää myös eräiden tuotteiden soveltumattomuutta kyseiseen käyttöön. Suunnittelu- ja toteutusvirheenä voidaan pitää parvekkeiden suojaseinien ja katosten puuttumista. Näiden puuttumista on kuitenkin syytä arvioida rakennuskohteen omassa hintaluokassa. Tätä laatutekijää tulee myös arvioida rakennuskohteen pitkäaikaisena laatuna, sillä on mahdollista, että katosten puuttuminen aiheuttaa ylimäärisiä huoltokustannuksia rakennuksen elinkaaren aikana.

Konfliktit

Konflikteja voidaan oleellisesti välttää, mikäli tuotteiden ja palvelujen laatu on moitteeton (Barret 2000). Konfliktit syntyvät pääasiassa huonosta laadusta, hankkeessa mukana olevien

ihmisten välisistä ristiriidoista, huonosta kommunikoinnista, asioiden epäselvyyksistä ja monimutkaisuuksista sekä periaatteellisuuksista.

Konfliktit syntyvät ja kehittyvät prosesseina sekä toisiinsa kytkeytyvien tapahtumien ketjuina. Ne sisältävät piilevän vaiheen, tuntemisvaiheen, havaitsemisvaiheen, manifestointivaiheen, jälkivaiheen ja konfliktin jälkikäsitteilyn (Pondy 1967; Deutsch 1973; Vorster 1993; Wall & Callister 1995; Thomas 1992; Schmidt 2000). On mahdollista, että konfliktit ovat kehittyneet pitkään piilevinä ennen kuin ne huomataan.

Riitojen käsittely saattaa johtaa joko negatiivisen- tai positiivisen väylän avulla tapahtuvaan ratkaisun hakemiseen. Tässä negatiivinen väylä tarkoittaa osapuolten toistensa syyttelyä, syyllisten etsimistä ja ratkaisun hakemista viime kädessä tuomioistuin-menettelyn avulla. Sen sijaan riidan ratkaisun positiivinen väylä tarkoittaa riitaisuuden ratkaisua osapuolia kunnioittaen, kompromisseja tehden sekä pyrkii ratkaisemaan riita yhdessä, jossa ei osoiteta voittajaa eikä häviäjää. (Wall & Callister 1995; Deutsch 1973)

Ne henkilöt, jotka olivat olleet mukana konflikteissa, olivat käyttäytyneet riitatilanteissa keskeisiltä osin aikaisempien tutkimusten mukaisesti. Konfliktit olivat yleisesti sisältäneet piilevän vaiheen ennen kuin ne oli huomattu. Useimmissa tapauksissa toinen osapuoli oli vetäytynyt konfliktista. Konfliktien ratkaisut eivät aina olleet tapahtuneet positiivisesti, sillä osa konflikteista oli jäänyt ratkaisematta sovinnollisesti.

Asiakkuus

Asiakkuuden hoidossa asiakaslähtöisyys on asiakasarvoa ja asiakkaan tarpeiden täyttämistä korostava liiketoiminnan menettelytapa. Asiakaslähtöisyyden merkitys on korostunut teollisille yrityksille, kun ne ovat siirtyneet palvelujen tarjoajiksi. Asiakaslähtöisyys on haasteena yritystoiminnalle, sillä se vaatii asennemuutoksen monen perinteisen yrityksen toimintaan. Asiakaslähtöisyyteen panostaminen on menestyvän liiketoiminnan edellytys, sillä palvelujen lisääntymisen ennakoidaan kiihtyvän lähitulevaisuudessa. (Korhonen 2016)

Useat tutkimukset painottavat hyvän asiakkuuden muodostumiseksi osapuolten välistä tiedonkulkua, luottamusta sekä asiakkaan tarpeiden ymmärtämistä ja kykyä täyttää asiakkaiden tarpeet. (Kotler 2000; Imhoff et al. 2001; Rubinstein 2002; Andersson & Sullivan 1993; Poppers & Rogers 2001; Kamara et al. 2000; Siltaloppi 2015)

Stude (2016) korostaa vuokra-asukkaan huomioimista asiakkaana ja asiakaskokemuksen tärkeyttä. Vuokralainen on tärkeä asiakas asunnon omistajalle ja mahdollistaa hänelle kannattavan liiketoiminnan. Myös Pajunen (2016) toteaa, että vuokralaisen tulee saada kokea saavansa asumisestaan enemmän arvoa itselleen kuin mitä hän siitä maksaa.

Tutkimuksessa haastateltujen kokemukset olivat keskeisiltä osin kohdassa 6.1.4 todettujen aikaisempien tutkimusten mukaisia. Muutamat henkilöt arvostelivat asiakaskokemustaan siten, että heitä ei arvosteta eikä heitä pidetä tärkeänä asiakkaana. Heidän ääntään ei kuunnella eikä heillä ole mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Usein heidän esityksiin suhtaudutaan välinpitämättömästi, jolloin luottamus omistajaan heikkenee.

Ihmisnäkökulman tutkimukset

Tutkimuksen ihmisnäkökulma sisältää ihmisen elämäkokemus- ja arvotutkimukset sekä ihmiseen liittyvän koherenssitutkimuksen. Tutkimuksessa saadun empiirisen tiedon ja aikaisempien tutkimusten yhteydet on esitetty kohdassa 6.2.

Elämäkokemukset

Ihmiselle elämäkokemukset ovat merkittävä apu kriiseistä selviämisiin. Elämäkokemukset lisäävät viisautta ja tiedon määrää sekä mahdollistavat erottamaan olennaiset asiat epäolennaisista (Sundelin 2017). ***Koettelemukset tekevät ihmisestä kiitollisemman ja positiivisemman*** (Hänninen 1999). Bellizzin (2004) mukaan ***vakavan vastoinkäymisen seurauksena ihmiset asettavat arvonsa uuteen järjestykseen eivätkä enää paneudu pieniin vaikeuksiin.***

Kokemuksellisuus on merkittävästi enemmän kuin jonkin asian tietäminen (Jyrkämä 2008). Omakohtainen kokemus on ihmiselle itselleen jotain erityisen tärkeää ja sisältää tiedollisen tason lisäksi tunteita (Jyrkämä (1990). ***Vaikeudet saavat ihmisen arvioimaan elämänsä tarkoitusta ja niitä asioita, jotka ovat hänelle merkityksellisiä.*** Kriisin seurauksena ihminen kasvaa ja kypsyy henkisesti (Achtén et al. 1985). Elämän käännekohdissa uusi ja odottamaton tilanne antaa tilaa ihmisen henkiselle kasvulle ja mahdollistaa elämänarvojen asettaminen uuteen tärkeysjärjestykseen (Lindén (1995).

Tutkimuksen perusteella voidaan vetää varovainen johtopäätös ihmisen elämäkokemusten ja asuntonsa laatu-kritiikin välisestä kausaliteetista. Vaikeuksia kokeneet henkilöt olivat tyytyväisiä asuntoihinsa. Vaikeat kokemukset tekevät ihmisestä kiitollisemman. Elämän suuret asiat ohjaavat valintoja ja vähäiset asiat jäävät merkityksettömiksi.

Arvot ja arvovalinnat

Yhteiskunnan arvopainotukset ovat osin kulttuurisidonnaisia. Mikäli halutaan tietoa ympäröivästä kulttuurista, on lähestyttävä sitä arvojen kautta. Yksilöiden arvot eivät ole irrallaan yhteiskunnan arvomaailmasta, joten arvot eivät kerro pelkästään yksilöistä vaan myös ympäröivästä yhteiskunnasta. (Schwartz 2011)

Arvot ovat ihmisen kaiken toiminnan taustalla luoden siten perustan koko elämän laadulle. Ihminen pyrkii tavoittelemaan omaksumiaan arvoa mahdollisimman täydellisesti. Arvot ohjaavat periaatteellisina hyveinä yksilön toimintaa ja valintoja (Frankl 1985). Ihminen pohtii elämänsä vaikeina hetkinä arvojaan ja asettaa arvot syvälliseen järjestykseen (Frankl 1983).

Tutkimuksessa useat henkilöt kertoivat vaikeiden elämäkokemusten johdosta asettaneensa arvot uuteen järjestykseen. Asunnon pikkutarkka tarkastelu ja laadun kritisointi ei ollut heille tärkeää. He olivat löytäneet elämänsä tarkoituksen ja onnellisuuden muista tekijöistä.

Ihmisen koherenssin tunne

Koherenssin tunne kehittyy elämäkokemusten myötä. Erittäin vaikeista olosuhteista huolimatta useat ihmiset elävät kuitenkin melko onnellisina, vaikka kaikkien elämään sisältyy paljon kuormittavia asioita. Tärkeää on, miten ihminen pystyy vastaamaan hallitusti häntä kohtaaviin kuormittaviin asioihin. (Antonovsky 1979; 1987b; Tuloisela-Rutanen 2012)

Useilla tutkimuksessa mukana olleilla oli vaikeita elämäkokemuksia. Useat heistä kuitenkin omasivat vahvan koherenssin tunteen ja elivät tasapainoisina. He katsoivat vaikeuksistaan huolimatta luottavaisesti tulevaisuuteen ja heillä oli elämäänsä ohjaava suunta

Omistusasumisen- ja muut asumisen tutkimukset

Omistusasumisen- ja muiden asumisen tutkimusten yhteydet on esitetty kohdassa 6.3. Seuraavassa tarkastellaan eräitä tämän tutkimuksen kannalta keskeisiä tutkimuksia.

Salon (1990) mukaan asunnon omistuksen perusteella tapahtuva asumismuodon valinta on yksilöllistä. Vuokralla asumisen ja omistusasumisen väliset yhteydet sekä asunnon rahoittamiseen liittyvät asiat ovat monitahoisia. Asumismuodon valintaan vaikuttavat esimerkiksi asuntojen hinnat ja niiden kehitysnäkymät, sijainti ja tonttitarjonta, asuntojen saatavuus, asukkaan käytettävissä olevat varat, työpaikan ja elämisen varmuus, rahoituslähteet ja lainakorot sekä elämisen arvovalinnat. Myös julkinen sektori Suomessa ja useissa muissa maissa vaikuttaa asumiseen ja asuntomarkkinoiden toimintaan tukien ja verotuksen avulla. Nämä osaltaan vaikuttavat asumismuodon valintaan (Arvola et al. 2010).

Useissa aikaisemmissa tutkimuksissa (Arvola et al. 2010; Lundgren 2007; Ervasti et al. 2007) asunnon valintaan vaikuttavat keskeisesti asunnon sijainti. Tällöin palvelut, liikenneyhteydet sekä ympäristöön liittyvät ominaisuudet kuten rauhallisuus ja turvallisuus ovat keskeisiä asuinpaikan valintaperusteita. Omistusasumisessa kuitenkin asunnon hinta- /laatusuhde on erittäin määräävä tekijä toteaa Vuolanto (2004).

Kukkonen & Lievonon (1986), Tyvimaa (2010), Kortteinen et al. (2005), Koistinen & Tuorila (2008) ja Kyttä & Karinkanta (1988) tutkimuksissa on todettu asuinpaikan valintaan vaikuttavan eri-ikäisten ja erilaisissa elämäntilanteissa olevien ihmisten erilaiset tarpeet. Tutkimustensa mukaan esimerkiksi seniori-ikäiset arvostavat erilaisia asioita kuin aktiiviväestö tai lapsiperheet.

Aikaisempien omistus- ja muiden asumisen tutkimusten perusteella on todettavissa, että ihminen valitsee omistajuuteen perustuvan asumismuotonsa yksilöllisin perustein. Asuinpaikan arvostuksissa ei ole eroja omistus- ja vuokra-asukkaiden kesken. Ainoastaan eri omistusmuotoihin perustuvassa saatavuudessa on eroja. Tosin tämäkin on muuttumassa asuntosi-joitusrastojen toiminnan johdosta. Tästä voidaan vetää sellainen johtopäätös, että omistus- ja vuokra-asukkaiden kesken ei ole eroja asumiskäyttäytymisessä eikä etenään elämäkokemusten yhteydestä asunnon laatu-kritiikissä. Kukin asukas käyttäytyy arvojensa mukaan riippumatta eri asumismuodoista.

Tutkimustuloksiin perustuva uusi tieto

Tutkimuksen tulosten perusteilla saatiin uutena tietona viitteitä siitä ilmiöstä, että asukkaan elämäkokemuksilla on yhteys asuntonsa laatukritiikissä. Tutkimuksen mukaan ne ihmiset, joilla oli ollut vastoinkäymisiä elämässään, eivät esittäneet asuntonsa laatukritiikkiä. Tämä voidaan todeta teemakysymysten 1 ja 2 vastausten perusteilla. Kun näitä vastauksia verrataan teemakysymysten 3-9 vastauksiin, voidaan näiden todeta tukevan samaa johtopäätöstä. Saman varovaisen johtopäätöksen voi tehdä myös yrittäjien kohdalla. Heille yrittäjäyys on elämäntapa ja ajatuksensa ovat omassa yrittäjäyydessä. Myös vastaavia viitteitä saatiin aktiiviharrastajan kohdalla, sillä harrastukset vievät kaiken huomion eikä aikaa jää muuhun. Yksityiskohtaisesti viitteet elämäkokemusten yhteydestä asuntonsa laatukritiikkiin on esitetty kokonaisuutena luvussa 5 sekä erikseen kohdissa 5.4 ja 6.2 sekä taulukossa 3.

Vaikeiden elämäkokemustensa johdosta ihminen asettaa elämänsä arvot sellaiseen tärkeysjärjestykseen, jossa vain merkittävät asiat ovat tärkeitä. Elämän käännekohtat voivat aiheuttaa ihmisen elämässä muutoksen. Tällaisessa tilanteessa elämä täytyy arvioida uudelleen, jolloin siihen liittyy monien kysymysten selvittelyä ja oman kohtalon hyväksymistä. Uusi ja odottamaton tilanne antaa tilaa ihmisen henkisellet kasvulle. Kasvuun liittyy olennaisesti elämänarvojen asettaminen uuteen tärkeysjärjestykseen, jonka seurauksena ihminen ei enää paneudu pieniin vaikeuksiin.

Elämäkokemus on ihmiselle olennainen voimavara. Elämäkokemuksen myötä ihminen oppii tuntemaan itseään, selviytymään kriiseistä, näkemään omat rajoituksensa ja tekemään kompromisseja. Elämäkokemus mahdollistaa erottamaan olennaiset asiat epäolennaisista. Elämäkokemus kirkastaa elämässä tärkeänä pidettyjä asioita ja arvoja. Elämäkokemuksen tuomaa arvokasta henkistä pääomaa voi ihminen hyödyntää kohtaamalla myönteisellä tavalla elämänsä vastoinkäymisiä. Tämä mahdollistaa ihmiselle arvojensa mukaisen elämän.

Vaikeat kokemukset elämässä opettavat sen, että elämässä voi tapahtua odottamattomia asioita. Vaikeita elämäkokemuksia kokeneet ymmärtävät, että elämästään ei voi aina itse päättää. Koettelemukset voivat tehdä ihmisestä kiitollisemman ja positiivisemman kuin aiemmin.

Tutkimuksessa useilla mukana olleilla oli ollut ja on edelleen vaikeuksia elämässään. Kaikilla heillä oli vain vähän asuntoonsa kohdistuvaa laatukritiikkiä. Eräänä esimerkkinä voidaan ottaa seuraava työttömän äidin kertomus, jolla oli kehitysvammainen lapsi:

N 56: ”Joskus ku kuunteli vaikka työkavereita, joille joku pikkuasia oli hirvee ongelma, mikä itsestä tuntu ihan mitättömältä.”

Elämäkokemusten yhteyttä asunnon laatukritiikissä kuvaa erittäin hyvin myös erään toisen henkilön kertomus. Hän oli työttömänä, parantumattomasti sairas ja miehensä oli kuollut nuorena äkillisesti. Hän oli joutunut vaikeuksiensa johdosta asettamaan elämänarvonsa uuteen järjestykseen. Hän oli asuntoonsa tyytyväinen eikä kritisoinut pikkutarkasti asuntoaan.

N 56: ”... ihmisen ei kannata murehtia pieniä asioita vaan elämä tuo mukanaan isoja asioita ja niistäkin on sitten selvittävä.”

7 TUTKIMUKSEN ARVIOINTI

7.1 Arviointimenetelmät

Tieteellisen tutkimuksen tavoitteena on saada mahdollisimman tosia ja oikeita tuloksia. Tutkimuksessa pyritään välttämään virheellisiä tuloksia. Tutkimuksen tulosten kannalta on tärkeää, että tutkimuksessa käytetty tiedon hankinnan menetelmä on oikein valittu halutun tiedon saamiseksi ja että saadut tulokset eivät perustu sattumaan. Keskeinen kysymys on: mikä on se ”totuus”, johon tutkimustiedolla pyritään?

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi tapahtuu tutkimuksen pätevyyden ja luotettavuuden arviointien perusteilla. Tutkimuksen validiteetti, eli pätevyys ilmaisee sen, miten hyvin tutkimuksessa käytetty mittaus- tai tutkimusmenetelmä mittaa sitä tutkittavan ilmiön ominaisuutta, jota on tarkoitus selvittää. Reliabiliteetti, eli tutkimuksen luotettavuus ilmaisee puolestaan sen, miten luotettavasti ja toistettavasti käytetty mittaus- tai tutkimusmenetelmä mittaa haluttua ilmiötä. Tällöin arvioidaan sitä, että johtuuko tutkimustulos sattumasta vai kyttäänkö tulokset toistamaan. (Eskola & Suoranta 2000; Hiltunen 2009)

Validiteetti on hyvä, mikäli tutkimuksen kohderyhmä ja kysymykset ovat oikeat. Validiteetin arvioinnissa kiinnitetään huomio kysymykseen, kuinka hyvin tutkimusote ja siinä käytetyt menetelmät vastaavat sitä ilmiötä, jota halutaan tutkia. Validius edellyttää, että sovellettu tutkimusmenetelmä soveltuu tutkittavaan ilmiöön ja kysymyksenasetteluille. Validiteetin kannalta ei ole keskeisintä tarkastella, kuinka valideilla mittareilla tuloksia saadaan, vaan millainen tutkimuksen strategia on validi. Tutkimustyössä käytetty menetelmä on valittava sen mukaan, millaista tietoa halutaan. (Eskola & Suoranta 2000; Hiltunen 2009)

Tutkimuksen reliabiliteetti on hyvä, kun tulokset eivät ole sattuman aiheuttamia. Jos tutkimus uusitaan, tulisi samoissa olosuhteissa saada samat tulokset. Tämä edellyttää kvalitatiivisessa tutkimuksessa, että kysymysten ovat yksiselitteisiä ja ymmärrettäviä sekä haastattelujen huolellisuutta. Tutkimuksen hyvä reliabiliteetti edellyttää, että tulokset eivät ole sattumanvaraisia vaan samaan tulokseen päästään vastaavalla ja samoissa oloissa tehdyllä tutkimuksella. Reliabiliteetin arvioinnin ja tarkistamisen kannalta on tärkeää, että tutkimusaineisto muokataan sellaiseen muotoon, että se on tutkimuksen arviointien saatavilla ja tarkastettavissa. (Eskola & Suoranta 2000; Hiltunen 2009)

7.2 Validiteetti

Laadullista tutkimusta arvioidaan ensisijaisesti sen validiteetin, mutta myös sen reliabiliteetin näkökulmista (Anttila 2006). Validiteetin arvioinnissa on kyse siitä, kuinka hyvin tutkimusmenetelmä ja siinä käytetyt mittarit vastaavat sitä ilmiötä, jota halutaan tutkia. Puhuttaessa tutkimuksen yleisestä luotettavuudesta ja pätevyydestä, voidaan puhua tutkimusaineiston validiudesta, tai että tutkimus on kokonaisuudessaan validi tai tutkimuksen tulokset ovat valideja eli luotettavia. (Hirsijärvi et al. 2009; Eskola & Suoranta 2000; Hiltunen 2009)

Laadullisessa tutkimuksessa validiteetin arviointi perustuu ensisijaisesti koko tutkimuksen tarkasteluun. Tällöin tutkijan on tutkimusraportissaan kuvattava yksityiskohtaisesti tutkimusprosessi, sekä kaikki olennaiset tutkimuksessa olevat asiat. Mitä yksityiskohtaisemmin tutkimusraportissa selvitetään kenttätöprosessi, sitä validimpaa tutkimus on. Validius edellyttää, että sovellettavan tutkimusotteen tulee tehdä oikeutta tutkittavan ilmiön olemukselle ja kysymyksenasettelulle. Tutkimusteksti kuvaa realistisesti käytettyä logiikkaa mahdollisimman tyhjentävästi. Realistisessa luotettavuusnäkemyksessä kyse on siitä, kuinka pätevästi kuvataan tutkimustekstissä tutkittua ilmiötä. (Eskola & Suoranta 2000; Järvenpää & Kosonen 2000; Anttila 2006.)

Tutkimuksessa pyritään korkeaan validiteettiin kuvailemalla koko tutkimusprosessi mahdollisimman tarkasti, perustelemalla tehdyt valinnat sekä vertaamalla tulosten tulkintaa ja ymmärtämistä teoreettiseen viitekehykseen. Tutkimus on raportoitu siinä määrin tarkasti, että lukijalla on mahdollisuus toteuttaa tarvittaessa vastaava tutkimus uudestaan (Grönfors 1985).

Validiteettia voidaan tarkastella hyvin monelta kannalta. Tarkastelunäkökulma voidaan valita tutkimusaiheen ja -otteen mukaan. Tässä validiteetin tarkastelu suoritetaan seuraavasti:

- rakennevaliditeetti
- sisäinen validiteetti
- ulkoinen validiteetti
- aineisto- eli sisältövaliditeetti

Rakennevaliditeetti

Rakennevaliditeetti tarkoittaa käsitteitä, jotka heijastavat tutkituksi aiottua ilmiötä sekä kattavatko mittarit tutkittavan ilmiön riittävästi (Hirsjärvi & Hurme 2010; Anttila 2006).

Rakennevaliditeetin tarkastelussa kiinnitetään huomiota, missä laajuudessa mittari mittaa ilmiötä/käsitettä. Tällöin verrataan mittarin käsitteelliset yhteydet teoriaan ja mitä sekä mitä ominaisuutta mitataan? Arvioitavana ovat myös teoreettisen taustan muodostaminen, käsittevalinnat, näkökulmat sekä käytetty kirjallisuus. (Hirsjärvi & Hurme 2010; Anttila 2006).

Sisäinen validiteetti

Sisäistä validiteettia arvioidaan tarkastelemalla teoreettisten ja käsitteellisten määritelmien loogista suhdetta toisiinsa. Sisäinen validius edellyttää, että johtopäätökset, käsitteet ja tutkimusongelma ovat loogisia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkastellaan asiaa muun muassa siten, että onko tutkimusstrategia valittu tutkittavan ilmiön olemuksen mukaisesti. (Anttila 2006)

Ulkoinen validiteetti

Ulkoinen validiteetti tarkoittaa tutkimuksessa tehtyjen tulkintojen ja johtopäätösten sekä tutkimusaineiston välisen suhteen pätevyyttä. Jonkun tutkimushavainnon sanotaan olevan ulkoisesti validi silloin, kun se kuvaa juuri sellaisena tutkimuskohteen kuin se on. (Grönfors 1985; Eskola & Suoranta 2000)

Ulkoista validiutta voidaan arvioida johtopäätösten ja empiirisen aineiston välisen suhteiden tarkastelulla (Järvenpää & Kosonen 2000). Teemahaastatteluun perustuvan tutkimuksen todellisuuden mukaisuus on riippuvainen siitä, kuinka luotettavasti haastateltavat ovat antaneet vastauksia tutkijan esittämiin kysymyksiin. Tutkijan on onnistuttava valitsemaan sellaiset haastateltavat, jotka muistavat tapahtumat oikein ja jotka eivät vääristele asioita. Lisäksi haastattelun ilmapiiri on luotava siten, että kahden tuntemattoman henkilön vuorovaikutukseen liittyvä ahdistus ja epäily häviäisivät (Toivonen 2000).

Aineisto eli sisältövaliditeetti

Aineisto eli sisältövaliditeetti tarkoittaa validiteettia, joka liittyy tutkimusaineistoon. Se kuvaa sitä, kuinka hyvin tutkimusaineiston analysointimenetelmä vastaa tutkimusaineistoa. Sisältövaliditeetin arviointi kuuluu etenkin laadullisen tutkimuksen useisiin erilaisiin sisältöanalyysin menetelmiin. Tutkimusprosessi täytyy olla arvioitavissa ja arvioijan on pystyttävä seuraamaan tutkijan päättelyä. Arvioijan on pystyttävä näkemään, että tulokset eivät perustu ainoastaan tutkijan henkilökohtaiseen intuitioon. Tämän vuoksi tutkijan on kuvattava mahdollisimman selvästi aineistonsa ja siitä tekemänsä tulkinnat. (Järvenpää & Kosonen 2000; Anttila 2006)

Yleisesti kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston koolla ei ole suoraa vaikutusta eikä merkitystä tutkimuksen onnistumiseen. Aineiston määrä on laadullisessa tutkimuksessa ensisijaisesti tutkimuskohtainen, jolloin vastauksia tarvitaan vain se määrä, joka tutkimuksen kannalta ovat välttämättömiä. (Eskola & Suoranta 2000)

7.2.1 Tutkimuksen validiteetti

Tutkimuksessa on pyritty korkeaan validiteettiin esittämällä tutkimustekstissä kaikki ne tekijät, joista tutkimuksen tulokset on johdettu. Tutkimus perustuu henkilöiden haastatteluihin, jotka ovat autenttisia. Teoriaosassa on pyritty käsittelemään monipuolisesti systeemisen- ja ihmisenäkökulman tutkimuksia. Varsinainen tutkimusosa sisältää henkilöiden haastattelut tutkimukseen sisältyvien teemojen mukaan. Nämä on esitetty tiivistettynä referoiden tutkimustekstissä. Tutkimuksen tulokset on johdettu haastatteluista induktiivisena päättelynä sekä tulokset johtopäätöksineen ovat perusteltuja.

Rakennevaliditeetti

Tutkimus suoritettiin 2-vaiheisena. Ensimmäisessä vaiheessa suoritettiin kyselytutkimus lomakekyselynä. Tällöin jokaiseen tutkimuskiinteistön asuntoon toimitettiin lomakekyselyt. Kyselyssä pyydettiin asukkaiden vastauksia asunnon asukkaista sekä asumisen laatu- ja muita kokemuksia. Tämän kyselyn tarkoitus oli olla esitietoutena tutkimuksen kohteena olevista asukkaista ja asunnoista.

Tutkimuksen toinen vaihe suoritettiin haastattelututkimuksena. Tutkimuksen otettiin mukaan kaikki halukkaat, jotka olivat iältään yli 30-vuotiaita. Tutkimus eteni ennakolta määriteltyjen teemojen mukaan. Teemakysymykset sisälsivät ihmisen elämänvaiheet ja –kokemukset sekä asunnon laatu- ja asumisen kokemukset. Näiden lisäksi teemoina olivat asunnon rakentamisen ja asumiseen muut osapuolet sekä konfliktit. Tutkimuksessa muina osapuolina ovat urakoitsijat, suunnittelijat, isännöinti, kiinteistöhuolto ja asuinkiinteistön muut asukkaat.

Tutkimusaineisto mahdollistaa kokonais kuvan muodostamisen tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä ja selittää sen ymmärrettävästi. Tutkimuksen voidaan katsoa antavan riittävästi oikeaa informaatiota tutkittavasta ilmiöstä. Käsitteellisesti haastateltava ja haastattelija olivat samalla ymmärtämisen tasolla, sillä aikaisemmat tutkimukset loivat perustan käsitteistölle. Haastateltaville esitettiin keskeiset käsitteistöt, jonka avulla varmistuttiin siitä, että puhutaan samasta asiasta. Haastattelurunko oli ennakolta testattu. Haastattelurunko toimi hyvin, sillä analyysivaiheessa tulosten induktiivisessa päättelyssä ei ollut ongelmia.

Sisäinen validiteetti

Systeemisen- ja ihmisenäkökulmien tutkimukset johtopäätöksineen pyrkivät tuomaan esille asunnon laatu- ja ihmisen elämänvaiheiden yhteydet tavoitteena ilmiön ymmärtäminen. Laatu- ja ihmisen elämänvaiheiden yhteys on perustunut tutkimuksen eri näkökulmien tutkimusaineiston logiikkaan. Varsinainen tutkimusaineisto käsittää henkilöiden teemahaastattelut. Haastattelujen perusteilla muodostuu kokonaisuus, josta tehdyt johtopäätökset perustuvat tutkimusaineistosta esille nostettuihin näkemyksiin. Tutkimuksen raportointi sisältää referoiden tutkimusaineistoa kannanottoineen ja on tämän johdosta valitun tutkimusstrategian mukainen.

Tutkimuksen tutkimusongelma, käytettyjen käsitteiden sekä johtopäätösten osalta on pyritty mahdollisimman loogiseen ja eheään kokonaisuuteen. Tutkimuksen tutkimusstrategia on valittu tutkittavan ilmiön mukaisesti. Yksityiskohtaisesti tämä on kuvattu luvussa 2.

Ulkoinen validiteetti

Tutkimusaineisto sisältää haastattelut ja niiden avulla saadun aineiston. Ensimmäisen vaiheen kyselytutkimusta ei ole käytetty myöhemmin tutkimusaineistona. Tutkimusaineiston perusteella on tarkasteltu empiirisen aineiston ja johtopäätösten yhteyttä. Empiirinen aineisto saatiin luotettavasti, sillä haastateltavat kertoivat avoimesti elämänvaiheistaan ja –kokemuksistaan sekä asumisensa kokemuksista. Haastattelujen tilanne oli luottamuksellinen ja avoin.

Vuorovaikutus haastattelijan ja haastateltujen kesken toimi hyvin. Näiden tekijöiden perusteella tutkimusta voidaan pitää ulkoisesti validina.

Aineisto- eli sisältyövaliditeetti

Tutkimuksen aineistovaliditeetti käsittää seuraavat näkökulmat:

- Aineiston luotettavuus
- Aineiston kattavuus
- Käytetty analysointimenetelmä

Aineiston luotettavuus

Tutkimukseen valittiin kaikki halukkaat, jotka olivat täyttäneet 30 vuotta. Ikärajan perusteena on ihmisen koherenssin tunteen kehittyminen. Koherenssin tunne vakiintuu kolmeenkymmeneen ikävuoteen mennessä ja sen jälkeen se on melko pysyvä (Antonovsky 1987b). Mikäli tutkimukseen olisi otettu myös nuoria, olisi se saattanut vääristää tutkimuksen tuloksia, sillä nuorilla olisi todennäköisesti ollut liika vähän elämäkokemuksia. Ihmisen ikävuosien lisääntyessä lisääntyy myös elämäkokemukset (Perho & Korhonen 2008). Mikäli tutkimukseen olisi otettu pelkästään seniori-ikäisiä, olisi se saattanut myös vääristää tutkimuksen tuloksia, sillä heillä todennäköisesti on keski-ikäistä väestöä enemmän elämäkokemuksia. Varsinaiset haastattelut suoritettiin avoimesti ja luotettavasti, sillä tutkimustilanteissa vallitsi haastattelijan ja haastateltavan välillä luottamuksellinen suhde. Edellä kerrotun perusteella saatu tutkimusaineisto on pidettävissä luotettavana.

Aineiston kattavuus

Tutkimukseen ei asetettu, ikärajaa lukuunottamatta, muita rajoituksia. Kolmessa tutkittavassa kiinteistössä on yhteensä 120 asuntoa. Näistä tutkimukseen otettiin kaikki ikärajan täyttävät, eli 22 henkilöä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston koolla ei ole suoraa merkitystä tutkimuksen onnistumiseen. Aineistoa tarvitaan vain se määrä, joka tutkimuksen kannalta ovat välttämättömiä. Oleellista on, että aineisto on luotettavaa (Eskola & Suoranta 2000).

Haastatteluiden puolesta välissä voitiin todeta, että vastauksissa alkoivat toistua samankaltaisuutta. Loppuvaiheen haastatteluissa esiintyi erilaisia näkökulmia, jotka tutkimuksen tavoitteen kannalta voitiin todeta täydentäviksi. Edellä olevan perusteella voidaan pitää aineiston kattavuutta riittävänä.

Käytetty analysointimenetelmä

Jokainen haastattelu analysoitiin alustavasti heti haastattelun jälkeen. Näin toimien oli mahdollisuus hyödyntää aikaisempien haastattelujen kokemuksia seuraavissa haastatteluissa. Kaikkien haastattelujen päätyttyä haastatteluaineisto litteroitiin. Litteroitua aineistoa kertyi 140 sivua.

Haastatteluaineiston ensisijainen koodaus tehtiin teemojen mukaan. Aineiston analysoinnissa käytettiin apuna Atlas.ti-ohjelmistoa. Ohjelmiston avulla haastatteluaineistosta löydettiin 276 erilaista koodausta. Tämän jälkeen ohjelmiston avulla oli mahdollisuus aineiston ryhmittelyyn, vertailuun ja koodien yhdistämiseen. Analysoinnissa jokaisen henkilön haastattelusta on poimittu tutkimuksen kannalta keskeisiä asioita, joilla on päätelty olevan tutkimukseen merkitystä. Samaan suurempaan kokonaisuuteen liittyvät asiat on koottu yhteen. Aineistoa yhdistettiin teemoittain kysymysten ja vastausten mukaan.

Induktiivisen päättelyn avulla on johdettu ihmisen elämäkokemusten ja –vaiheiden mahdollinen yhteys asuntonsa laatukritiikkiin. Tutkimustuloksen luotettavuuden varmistamiseksi tuloksia on verrattu asukkaan asumisensa muihin tahoihin kohdistamaan kritiikkiin ja konflikteihinsa. Tästä päättelystä on muodostettu johtopäätös ihmisen elämäkokemusten ja asuntonsa laatukritiikin mahdollisesta yhteydestä. Tutkimustulosten luotettavuutta voidaan perustella vertailulla. Vertailussa todettiin yhtenevyys, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta, jotka ovat tulkittavissa tilastoharhaksi. Ne henkilöt, jotka esittivät vain vähän asuntonsa laatukritiikkiä, esittivät myös vähän kritiikkiä muihin osapuoliin eivätkä olleet mukana konflikteissa.

Analysoinnissa käytetty menetelmä on tutkimusongelman mukainen. Analysointi perustuu autenttiseen tutkimusaineistoon. Kvalitatiiviseen menetelmään perustuva teemahaastattelu oli tarkoituksenmukainen, sillä tutkimuksella haluttiin saada syvällistä ja autenttista tietoa haastateltavan elämäkokemuksista ja -vaiheista.

Tutkimuksen eri näkökulmien aikaisempien tutkimusten tarkastelu sekä tehtyä tutkimusta voidaan arvioida siinä määrin kattaviksi, että niiden perusteilla on mahdollisuus muodostaa kokonaiskuva tutkittavasta ilmiöstä. Aineisto muodostaa loogisen ja ymmärrettävän kokonaisuuden. Kaikki päätelmät perustuvat tutkimuksessa esitettyyn aineistoon, jonka johdosta ne ovat arvioitavissa.

7.3 Reliabiliteetti

Reliabiliteetilla eli mittarin tai menetelmän luotettavuudella tarkoitetaan käytetyn tutkimusmenetelmän kykyyn saavuttaa luotettavasti tavoitteen mukaisia tutkimustuloksia. Mittaustuloksen toistettavuutta tarkoittaa mittauksen reliabiliteetti. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen reliabiliteetista puhuttaessa viitataan siihen, miten samaa tutkimusta toistettaessa tulitaisiin samoihin tuloksiin kuin kyseisessä tutkimuksessa. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimus ei sisällä virheitä ja että tutkimuksen tulokset eivät ole satunnaisten virheiden tulosta. (Hirsjärvi & Hurme 2010; Yin 2009; Anttila 2006)

Kvalitatiivisen tutkimuksen reliabiliteetin arvioimiseksi kriteereitä ei ole luotu yhtä selkeiksi kuin kvantitatiivisen tutkimuksen. Reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden perusteena on se ajatus, että tutkija voi tiedostaa objektiiviseen todellisuuteen ja objektiiviseen totuuteen (Hirsjärvi & Hurme 2010). Kohdetta tarkastellaan johdonmukaisesti ja järjestelmällisesti

pyrkien eroon tutkijan elämyksellisestä tavasta katsoa tutkimuskohdetta. Tutkijan oma amatillinen näkemys tulosten analyysin ja tulkinnan ymmärtämisessä kautta saa tutkijalta oman persoonallisen lisänsä. Kuitenkin perusajatuksena on pyrkimys objektiivisuuteen (Varto 1992).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tulosten tulkinta on aina tutkijan henkilökohtainen näkemys. Tämän vuoksi tulkinta ei ole toistettavissa eikä siirrettävissä toiseen kontekstiin. Vaikka yleiset arviointikriteerit puuttuvat, voidaan kuitenkin esittää joitain kriteereitä kvalitatiivisen tutkimuksen arvioimiseksi. Tällöin kyse on koko tutkimusprosessin reliabiliteetista, jolloin arviointi kohdistuu tutkimusaineiston hankintaan, aineiston analysointiin sekä tutkimuksen raportointiin. (Eskola & Suoranta 2000)

Tutkimuksen hyvä reliabiliteetti edellyttää, että kaksi arvioitsijaa päätyy samanlaiseen tulokseen tai kahdella rinnakkaisella tutkimusmenetelmällä saadaan sama tulos. Toistettavuus ei kuitenkaan tarkoita sitä, että joku toinen tutkija tulisi samaa aineistoa käsitellessään täysin samaan lopputulokseen tutkijan kanssa (Mäkelä 1990). Reliabiliteetin arvioinnin ja tarkistamisen kannalta on tärkeää, että tutkimusaineisto on muokattu sellaiseen muotoon, että se on tutkimuksen arvioitsijoiden saatavilla ja tarkastettavissa (Anttila 2006).

Tutkimuksen reliabiliteettia tarkastellaan tässä seuraavin näkökulmin:

- aineiston ja sen analyysin luotettavuus
- raportoinnin luotettavuus sekä
- tulosten yleistettävyyys

Aineiston ja sen analyysin luotettavuus

Aineiston ja analyysin luotettavuuden tarkastelut liittyvät ensisijaisesti siihen tutkimuksen vaiheeseen, jossa empiiristä aineistosta tulkitaan analysoinnin avulla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa satunnaisvirheitä voi syntyä useista syistä. Esimerkiksi haastatteluissa vastaaja voi muistaa jonkin asian väärin, ymmärtää kysymyksen toisin kuin tutkija on ajatellut, haastattelija saattaa merkitä vastauksen väärin, tallennettaessa vastauksia tietokoneen muistiin saatetaan tapahtua virheitä. On kuitenkin tärkeää pyrkiä arvioimaan käytettyjen mittarien reliabiliteettia, jolloin myös sen vaikutukset ovat arvioitavissa. (Anttila 2006).

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on vaikeaa, ja jopa mahdotonta, arvioida ennakolta riittävän aineiston kokoa. Analyysin kattavuus tarkoittaa sitä, että tulkintoja ei perustella satunnaisilla poiminnoilla aineistosta. (Eskola & Suoranta 2000)

Raportoinnin luotettavuus

Kvalitatiivisen tutkimuksen arviointi perustuu raportin arvioitavuuteen. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkija on kirjoittanut tutkimustekstin siten, että lukijan on mahdollista seurata tutkijan

päättelyä (Mäkelä 1990). Kun aineisto ei sisällä ristiriitaisuuksia, sanotaan aineiston tulkinnan olevan reliabeli (Grönfors 1985; Eskola & Suoranta 2000).

Reliabiliteetin kannalta on tärkeää, että tutkimusaineisto muokataan sellaiseen muotoon, että se on tutkimuksen kommentoijien saatavilla ja tarkastettavissa. Tutkimusraporttia kirjoitettaessa tulisi näin ollen ottaa huomioon kaksi kvalitatiivisen tutkimuksen reliabiliteetikysymyksiin liittyvää kriteeriä: analyysin arvioitavuus ja uskottavuus. Arvioitavuus tarkoittaa sitä, että lukijalle tarjotaan mahdollisuus seurata tutkijan päättelyä ja kritisoida sitä. Uskottavuudella viitataan siihen, että tutkimusraportin pohjalta on uskottavaa, että kuvatulla tavalla on päädytty esitettyihin tulkintoihin. (Anttila 2006)

Kvalitatiiviselle tutkimukselle esitetään myös toistettavuuden kriteeri. Se on kuitenkin kvalitatiivisessa tutkimuksessa lähinnä ideaali, jonka mukaan toinen tutkija päätyisi saman aineiston ja esitettyjen tulkintasääntöjen pohjalta täysin samoihin tulkintoihin kuin tutkija. Tutkimustilanteet aina poikkeavat toisistaan, joten täysin vastaavaa tutkimusta on mahdoton muus kvalitatiivisessa tutkimuksessa suorittaa. (Mäkelä 1990)

Tulosten yleistettävyys

Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastolliseen yleistettävyyteen, vaan analyyttiseen yleistettävyyteen. Laadullisessa tutkimuksessa ei käsitellä suuria aineistomääriä eikä pohdita tilastollisia merkitsevyyksiä. Sen sijaan laadullisessa tutkimuksessa pyritään tarkentamaan ja yleistämään teorioita. (Yin 2009)

Yleistettävyyden kriteerinä on aineiston tarkoituksen mukainen kokoaminen, tulosten vertaaminen aiempiin tutkimustuloksiin sekä tehtyjen tulkintojen varmuus ja syvällisyys. Yleistäminen voidaan nähdä siirrettävyytenä, jolloin on keskeistä, että tutkija tarjoaa tutkittavasta ilmiöstä riittävän kattavan ja monipuolisen kuvauksen. Yleistettävyyden tärkeiksi kriteereiksi muodostuu aineiston perusteltu kokoaminen, tulosten vertaaminen aiempiin tutkimustuloksiin sekä tehtyjen tulkintojen kestävyys ja syvyys. Yleistäminen voidaan katsoa siirrettävyytenä, jolloin keskeistä on, että tutkija esittää tutkittavasta ilmiöstä riittävän kattavan kuvauksen. (Eskola & Suoranta 2000)

7.3.1 Tutkimuksen reliabiliteetti

Haastateltavien vastausten luotettavuus on tutkimuksen reliabiliteetin keskeinen mittari. Tutkimuksessa pyrittiin varmentamaan, että kaikki haastateltavat ymmärsivät kysymykset samalla tavalla ja vastasivat niihin rehellisesti. Myöskään mitään havaittavia muistamisongelmia ei haastateltavissa esiintynyt. Vaikka haastateltavat eivät aina noudattaneet ennakolta ajateltua teemakysymysten järjestystä, niin analysoinnin yhteydessä vastaukset voitiin helposti kohdistaa oikeisiin teemoihin. Kaikki haastattelut tallennettiin kahteen tallennuslaitteeseen väärin tulkintojen estämiseksi ja haastattelujen tallenteiden varmistukseksi.

Aineiston ja sen analyysin luotettavuus

Tutkimusaineiston teoriaosa koostuu systeemisen- ihmisenäkökulman tutkimustiedosta. Teoriatarkasteluun aineistoa valittaessa tavoitteena on ollut asunnon laatu-kritiikin ja siihen liittyvän ihmisen elämänvaiheiden mahdollisen yhteyden ymmärtäminen ilmiönä. Ilmiön keskeisten ominaisuuksien luettelo on siinä määrin kattava, että se on mahdollistanut kokonaiskuvan muodostamisen ilmiön ominaisuuksien kuvaamiseksi ja ymmärtämiseksi.

Tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi aikaisemmat eri näkökulmien mukaiset tutkimukset ovat olleet perusteina haastatteluteemojen luomisessa. Teemojen mukaisten haastattelukysymysten toimivuus varmistettiin esihaastatteluilla. Kaikki haastattelut tallennettiin kahdella laitteella ja purettiin viiveettä haastattelujen jälkeen täydellisesti tekstimuotoon.

Haastattelujen aluksi kaikille haastateltaville kerrottiin ennen tallennuksia kysymykset pääpiirteissään varmistukseksi kysymysten ymmärtämisestä. Haastateltaville myös kerrottiin, että kaikki tiedot ovat luottamuksellisia ja tiedot jäävät vain tutkijan käyttöön tutkimuksen ajaksi. Sen jälkeen tallenteet hävitetään. Haastattelujen esivalmistelujen tarkoituksena oli saada haastatteluun luottamuksellinen ja toisiaan ymmärrettävä ilmapiiri. Vasta näiden esivalmistelujen jälkeen suoritettiin tallennettu haastattelu.

Tutkimusteksti sisältää tutkimuksen eri näkökulmien tutkimusten tarkastelun sekä haastattelujen tulokset ja referoinnit. Ilmiön kuvaamista voidaan pitää tutkimustavoitteen mukaisena ja kattavana. Tutkimusaineiston perusteella tehdyt analyysit perustuvat tutkimuksessa esitettyihin aineistoihin.

Raportoinnin luotettavuus

Tutkimustavoitteen mukaisesti tutkimusaineiston raportointi tähtää aineiston sisältämien ilmiöiden ymmärtämiseen (Anttila 2006). Tutkimustuloksina syntyneet analyysit ja päätelmät perustuvat raportissa esitettyyn tutkimusaineistoon. Lukijalla on mahdollisuus seurata tutkijan päättelyä tutkimuksen raportoinnin perusteella. Tutkimuksen raportointi tähtää rakenteen ja sisällön selkeyteen.

Tulosten yleistettävyyys

Tutkimuksen tavoitteena on ollut saada lisäymmärrystä puuttuvaan tietoon ihmisen elämänvaiheiden ja asuntonsa laatu-kritiikin mahdollisesta yhteydestä. Tutkimusaineistoa on analysoitu tutkimuksen systeemisen- ja ihmisenäkökulman tutkimusten avulla. Lisäksi aineistoa on analysoitu omistusasumisen – ja muiden asumisen tutkimusten avulla. Teoriatarkastelussa esille otetut laadun, konfliktien, asiakkuuden sekä ihmisen arvojen ja elämänhallinnan keskeiset tutkimukset tukevat tämän tutkimuksen tuloksia. Myös omistusasumisen- ja muiden asumisen tutkimusten tulokset tukevat tämän tutkimuksen tuloksia.

Tutkimukseen valittiin vain yli 30-vuotiaat. Nuorempien mukaan ottaminen olisi saattanut vääristää tutkimusta oletettujen liian vähäisten elämäkokemusten johdosta. Myös ihmisen

koherenssin tunne vakiintuu yleensä 30-ikävuoteen mennessä (Antonovsky 1987b). Ihmisen iän lisääntyessä kasvaa todennäköisesti elämän kokemukset (Perho & Korhonen 2008).

Tutkimustulosten perusteella ei huomattu, että asukkaat olisivat suhtautuneet vastuuttomasti asuntoonsa omistajuuden perusteella. Myöskään muutamien asunnoissa tapahtuvien haastattelujen yhteydessä ei havaittu vastuutonta asumista. Tästä on vedettävissä se johtopäätös, että tutkimuksen henkilöt käyttäytyivät asunnoissaan omaksumiensa arvojen mukaan.

Vuokra-asuminen, etenkin Euroopan rikkaimmissa maissa, on yleistä (Eurostat 2015). Asuntosijoitustoiminta on myös yleistynyt maassamme viime vuosina ja vuokralainen koetaan tärkeäksi asiakkaaksi ja omistajalle tuloja tuovaksi tahoksi (Stude 2016; Pajunen 2016). Koivon asuntojen hankintahintojen ja työpaikkojen globalisoitumisen johdosta monille vuokra-asuminen on ainoa varteenotettava vaihtoehto. Asumismuodon valintaan vaikuttavat monet yksilölliset tekijät toteavat Salo (1990) ja Juntto (2008).

Asuinpaikan valinnan arvostuksissa ei ole olennaisia eroja omistus- ja vuokra-asukkaiden kesken (Arvola et al. 2010; Kortteinen et al. 2005; Lundgren 2007). Valintaperusteissa keskeisiä ovat palvelujen läheisyys, hyvät liikenneyhteydet, turvallisuus sekä ympäristötekijät. Kortteinen et al. (2005) mukaan asuntoon ja asuinalueeseen liittyvät toiveet ovat koulutuksesta, tulotasosta ja ammatillisesta suuntautuneisuudesta riippumattomia. Myöskään asuinalueensa tyytyväisyyttä ei selitä asukkaiden sosioekonominen asema (Kytä et al. 2000).

Ihmisen elämäkokemusten yhteydestä asuntonsa laatu-kritiikkiin ja asumisensa kritiikkiin on olemassa epäily, sillä 22 haastatellusta 18 oli kokenut ja kokee edelleen suuria vaikeuksia elämässään. He esittivät vain vähän asuntonsa ja asumisensa kritiikkiä. Ainoastaan yksi haastateltava, jolla oli helppo päivätyö ja työpaikka turvattu, esitti runsaasti asuntonsa ja asumisensa kritiikkiä. Kritiikkiä eivät esittäneet myöskään omaa yritystään pyörittävät yrittäjät eikä aktiivi-liikunnan harrastaja.

Tulosten yleistettävyyttä on arvioitava ensisijaisesti ihmisenäkökulman perustein. Tuloksen perusteella saatiin viitteitä siitä, että tulos voidaan yleistää koskemaan kaikkia asumisen omistusmuotoja ja asukashallinnon päätöksentekoa. Ihminen käyttäytyy todennäköisesti kaikissa tilanteissaan omaksumiensa arvojen mukaan. Yleistys on kuitenkin tehtävä varoen joutuessa tutkimusta koskeneista rajoituksista. Yleistys voidaan tehdä koskemaan vain niitä yhteisöjä, joissa arvojen painotukset ovat keskeisiltä osin samanlaiset tutkimuksen sijaintipaikan yhteiskunnan kanssa.

Frankl (1983) toteaa, että vaikeiden kokemusten perusteilla ihminen asettaa arvot syvälliseen järjestykseen, joiden mukaan hän pyrkii elämään ja saamaan tarkoituksen elämälleen. Tiedyt arvokokemukset asettuvat kiinteäksi osaksi yksilön arvotajunnassa. Arvot ohjaavat periaatteellisesti hyveinä yksilön toimintaa ja valintoja. Elämässään ihminen pyrkii tavoittelemaan omaksumiaan arvoja niin täydellisesti kuin mahdollista.

Esitettyjen perusteiden johdosta tulosten varovaiselle yleistettävyydelle on olemassa tutkimuksen ja aikaisempien tutkimusten perusteet.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

8.1 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksen tuloksina saatiin viitteitä siitä ilmiöstä, että asukkaiden elämäkokemuksilla on yhteys asuntonsa laatu-kritiikissä. Vaikeita elämäkokemuksia kokeneet asukkaat esittävät vain vähän asuntonsa kritiikkiä eivätkä kohdistaa kritiikkiä muihin asumisensa osapuoliin. He ovat joutuneet asettamaan vaikeuksiensa johdosta elämänsä arvot syvällisesti sisäistämäänsä tärkeysjärjestykseen. Heille ei ole tärkeää asuntonsa pikkutarkka tarkastelu eivätkä he omasta halustaan ole mukana konflikteissa. Tutkimuksen tuloksena saatiin myös vastaavia viitteitä yrittäjien osalta, joille oma yrittäjyys oli elämäntapa ja se vei kaiken huomionsa. Myös aktiivi-liikunnan harrastajan toiminnasta saatiin samansuuntaisia viitteitä. Ainoastaan yksi henkilö, jolla ei ole ollut elämässään vaikeuksia, esitti runsaasti kritiikkiä ja oli konfliktihakui-nen.

8.2 Tutkimuksen tavoitteiden saavuttaminen

Tutkimuksen ensisijaisena tavoitteena oli saada uutta tietoa asukkaan elämäkokemusten mahdollisesta yhteydestä asuntonsa laatu-kritiikissä.

Tutkimuskysymykset muodostivat kokonaisuuden, jossa primääriä tutkimusaineistoa olivat asukkaiden elämäkokemusten kuvaukset ja heidän asuntoja koskeva laatu-kritiikki. Tähän perustuen tutkimustehtäväksi muodostui analysoida yhteyttä elämäkokemusten ja asunnon laatu-kritiikin kesken. Tutkimuksen perusteella pyrittiin saamaan tietoa siitä ilmiöstä, että ihmisen elämäkokemuksilla on mahdollinen yhteys asuntonsa laatu-kritiikkiin.

Tutkimuksen tuloksena saatiin viitteitä edellä mainitun ilmiön mukaisesta yhteydestä ja tutkimuksessa saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin. Yksityiskohtaisesti nämä on esitetty luvussa 5. Haastatteluissa mukana olleista, 22 henkilöstä, 18 oli kokenut ja kokee edelleen vaikeita elämänvaiheita. *He esittivät vain vähän asuntonsa laatu-kritiikkiä eivätkä olleet mukana konflikteissa* (kuva 21).

Tutkimuksessa saatiin myös tietoa niistä tekijöistä, jotka aiheuttavat asukkaissa kriittisyyttä ja joiden johdosta kritiikki saattaa johtaa osapuolten kesken konfliktiin. Asukkaiden kriittisyyttä, tyytymättömyyttä ja konflikteja aiheuttavat useat toisiinsa sidoksissa olevat tekijä. Kritiikkiin vaikuttavia tekijöitä on esitetty päänimikkeiltään kuvassa 22.

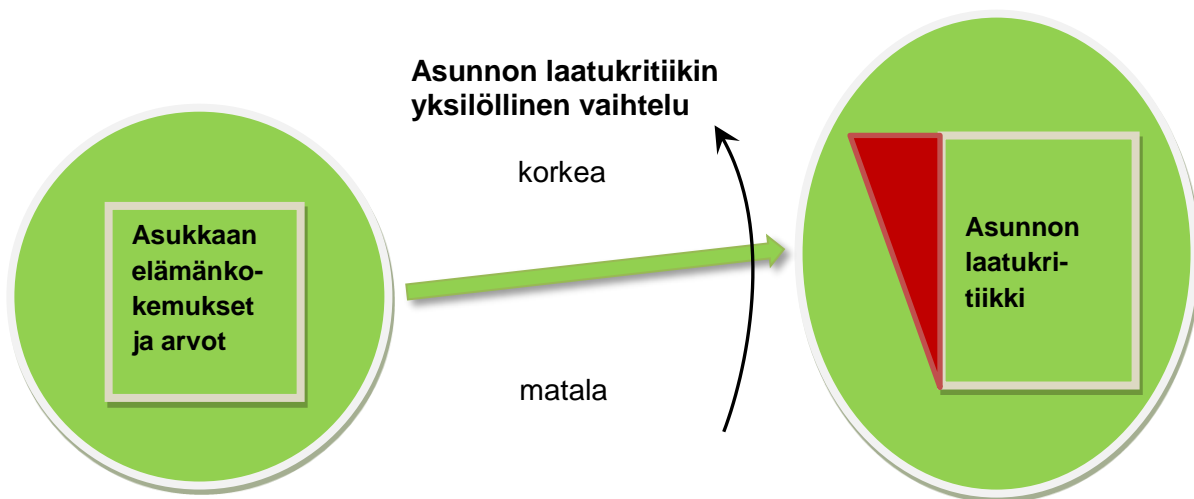
Tutkimuksen tuloksesta voidaan vetää myös varovainen johtopäätös ihmisen elämäkokemusten yhteydestä asuntokiinteistöjen päätöksentekoon, riitojen ratkaisuihin ja mahdollisiin muihin yhteyksiin, joissa ihminen on mukana (kuva 23). Ihminen on mukana erilaisten asioiden päätöksenteossa, jonka johdosta hän on vaikuttamassa käsittelyjen tuloksiin. Elämäkokemuksilla ja omaksutuilla arvoilla on todennäköisesti yhteys ihmisen erilaisiin toimiin.

Yhteenvetona voidaan todeta, että tutkimuksella saavutettiin haluttu tieto ja tutkimus täydentää aikaisempia tutkimuksia tutkimuksen viitekehyksessä (kohta 2.1). Tutkimuksessa saatiin viitteitä siitä, että systeemisen- ja ihmisenäkökulman tutkimusten voivat liittyä toisiinsa.

8.3 Päätulokset

1. Elämäkokemusten, arvojen ja asunnon kritiikin välinen yhteys

Tutkimuksen tuloksena saatiin viitteitä siitä ilmiöstä, että vaikeita elämäkokemuksia kokeneet henkilöt esittävät vain vähän asuntonsa laatukritiikkiä eivätkä omasta halustaan ole mukana konflikteissa (kohta 5.4.2). Vaikeiden elämäkokemustensa johdosta ihmiset asettavat arvot syvällisesti sisäistämäänsä järjestykseen, jolloin materialistiset asiat eivät ole heille tärkeitä. Tutkimuksen tuloksena saatiin myös viitteitä siitä, että todennäköisesti yrittäjät ja aktiiviharrastajat käyttäytyvät samoin, sillä he ovat keskittyneet omaan toimintaansa sitoutuneesti. Tämän johdosta laatukritiikki voi olla korkeampaa tai matalampaa riippuen yksilön elämäkokemuksista ja niihin perustuvasta arvomaailmasta (kuva 21).



Kuva 21. Tutkimuksessa todettiin mahdollinen yhteys asukkaan elämäkokemuksista ja arvoista kohden havaittua asunnon laatukritiikkiä.

2. Aukkaiden kriittisyyteen vaikuttavia tekijöitä

Aukkaiden kriittisyyttä ja tyytymättömyyttä aiheuttavat rakennustyön huonon laadun ohella asukashallinto, osapuolten keskinäinen viestintä ja vuorovaikutus sekä asunnon omistajan toiminta (kuva 22).

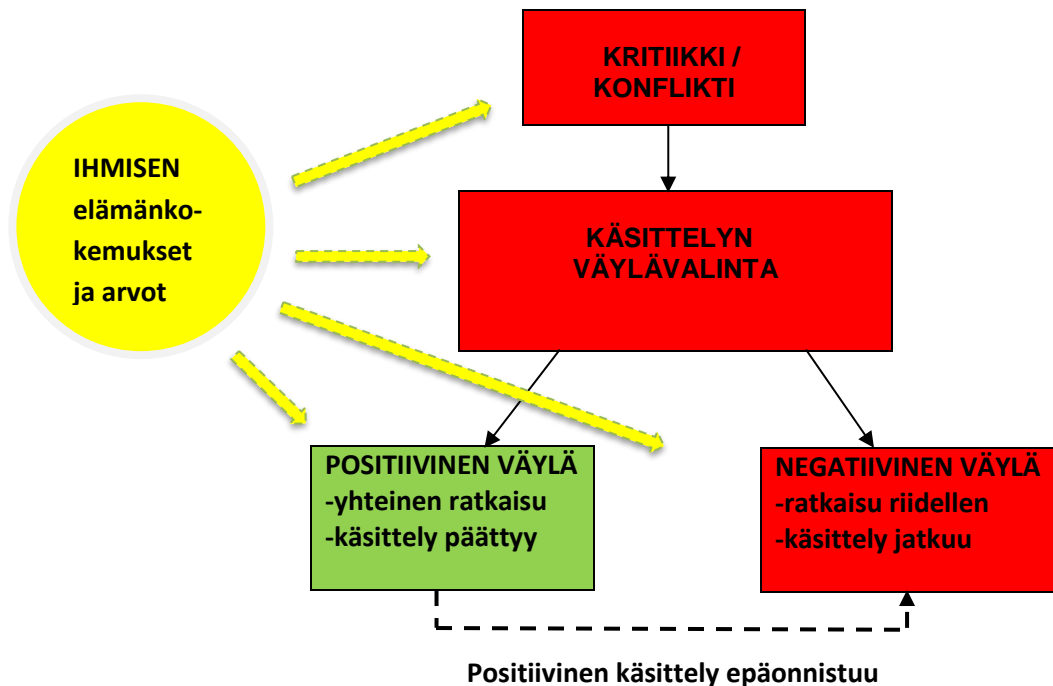


Kuva 22. Aukkaiden kriittisyyteen vaikuttavia tekijöitä.

3. Elämäkokemusten vaikutus konflikteissa ja ihmisen muussa toiminnassa

Ihminen käyttäytyy ja tekee valintojaan sekä päätöksiä todennäköisesti kaikissa tilanteissaan arvojensa mukaan. Tutkimuspremissinä oli *ihmisen elämäkokemusten mahdollinen yhteys asuntonsa laatukritiikkiin*. Tämän todentaminen suoritettiin teemahaastattelujen avulla, jolloin elämäkokemuksia refleктоitiin asunnon laatukritiikkiin. Laatukritiikkiä testattiin asukkaiden mahdolliseen muuhun asumisensa kritiikkiin. Näiden avulla muodostettiin käsitys siitä, että elämäkokemuksilla on mahdollisesti yhteys asunnon laatukritiikkiin ja asumisen muuhun kritiikkiin, sillä samat henkilöt esittivät vastaavasti laatu- ja muuta asumisen kritiikkiä. Ne, jotka eivät esittäneet laatukritiikkiä, eivät myöskään esittäneet muuta asumisen kritiikkiä tai kritiikki oli erittäin vähäistä.

Edellä kerrotuin perustein tutkimuksen tuloksena saatiin viitteitä siitä, että *ihminen käyttäytyy erilaisissa tilanteissa arvojensa mukaan, jotka perustuvat elämäkokemuksiinsa*. Ihminen on asumisessaan esimerkiksi asuntokiinteistönsä hallituksen jäsenenä, yhtiökokouksen edustajana ja muissa toimissa. Näiden toimijoiden mahdollisissa kritiikki- ja konfliktitilanteissa riitojen vaihtoehtoisten ratkaisujen valinnat voivat johtaa joko positiiviseen- tai negatiiviseen väylään. Tällöin positiivisen väylän avulla halutaan ratkaista riidat osapuolten kesken sovittelun ja negatiivisen väylän avulla riidellen ja oikeuskäsittelyin (kuva 23).



Kuva 23. Ihmisen elämäkokemusten ja arvojen yhteys kritiikin ja konfliktin käsittelyssä.

Eri ratkaisuväylien valintaan ja riidan ratkaisun etsimiseen vaikuttavat ilmeisesti ihmisen omaksumat arvot. Tällöin tietyt arvot ovat asettuneet kiinteäksi osaksi yksilön arvotajuntaa. Hän pyrkii tavoittelemaan niitä elämässään ja toimimaan niiden mukaan. Omaksumansa arvot ohjaavat hänen toimintaa ja valintojaan.

8.4 Tulosten tarkastelu tutkijan oman kokemuksen perusteella

Tutkimuksen tekijällä on pitkä, yli 40 vuoden, kokemus rakentamisesta ja asuntotuotannosta. Enin osa tehtävistä on ollut asuntotuotannossa rakennusprojektien johtamista omistajien luukuun. Omistajuuteen perustuvia kiinteistötyyppejä ovat olleet yleisimmät, eli omistus-, osanomistus-, asumisoikeus- ja vuokratalokiinteistöt. Tehtävien hoidon yhteydessä on muodostunut laaja näkemys rakentamisen osapuolten toiminnasta sekä käyttäytymisistä erilaisissa tilanteissa.

Tutkijan omat kokemuksen opit asuntotuotannosta ovat tehdyn tutkimuksen kanssa yhdenmukaisia. Lähes poikkeuksetta näyttää siltä, että jokaisessa kiinteistössä on yksi asukas, joka kritisoi runsaasti asuntonsa laatua ja manipuloi kriittisyyteen myös muita asukkaita. Pahimmillaan tämä voi johtaa siihen, että asuntokiinteistössä hallituksen jäsenten ja yhtiökokouksen edustajien enemmistö lähtee konfliktihakuisen henkilön mukaan ja riitojen ratkaisuihin ajaututaan oikeuskäsittelyihin.

Kritiikin esittäjä ei välttämättä itse ymmärrä, että oman asunnon arvostelulla saattaa olla huomattavat taloudelliset vaikutukset oman ja muiden saman kiinteistön asuntojen rahallisiin arvoihin. Asunnon laatu on eräs asunnon hintaan vaikuttava tekijä. Etenkin pienillä paikkakunnilla on tämän johdosta vaarallista oman asunnon tai asuinkiinteistönsä julkinen arvostelu. Myös suuremmilla paikkakunnilla merkittävimmät riidat voivat tulla myös naapurien tietoon ja tietoisuus voi levitä laajemmalle. Erittäin lyhytnäköistä on sellainen asukkaiden toiminta, jossa itse levitetään tiedotusvälineille tietoa asunnon huonosta laadusta. Pahimmillaan kritiikkiä esittävän asukkaan toiminta saattaa johtaa siihen, että asuntoja on vaikea saada myydyksi kyseisestä kiinteistöstä.

Tutkijan kokemuksen perusteella useimmat riidat asuntotuotannossa ovat asukkaiden ja urakoitsijoiden välisiä. Yleisin syy riitoihin on asukkaan kokema huono työn laatu ja urakoitsijan viivyttely sekä vastuuttomuus virheiden korjauksissa. Rakentamisessa täydellinen virheettömyys on lähes mahdottomuus. Oleellista virheiden korjauksissa on, että ne tehdään nopeasti ja vastuullisesti. Näin toimien urakoitsijan virhe ei aiheuta muuta vahinkoa itselleen eikä ympäristölle. Mikäli kuitenkin ajaututaan riitoihin olisi ensisijaisesti riita ratkaistava neuvotteluin ja osapuolten kompromissein. Näin toimien osapuolet pystyvät itse ohjailemaan riitaprosessia haluamaansa päämäärään. Mikäli riita johtaa oikeuskäsittelyihin, voi lopputulos olla mikä tahansa eivätkä osapuolet pysty merkittävästi ohjailemaan riitaa haluamaansa päämäärään.

Mikäli urakoitsijan rakennustyön tekninen laatu on hyvää, estää se kaikkein tehokkaimmin kritiikkejä sekä mahdollisia konflikteja asukkaiden ja muiden sidosryhmien kanssa. Urakoitsijan itsensä ottama vastuu virheistään ja niiden nopea korjaaminen koituu ensisijaisesti urakoitsijan hyödyksi.

8.5 Merkittävyys

Asukkaan kriittisyyteen ja käyttäytymiseen vaikuttavat todennäköisesti hänen elämänkokemuksensa ja niiden johdosta omaksumansa arvot. Läheisten menettämiset, sairaudet ja muut vaikeudet olivat pysäyttäneet monen haastatellun elämän, jonka johdosta moni oli joutunut miettimään elämän tarkoitustaan ja arvojaan syvällisesti. Tällaisten ihmisten *elämänsä kokemukset ja erityisesti menetykset* olivat tehneet heidän elämässään ulkoiset asiat toissijaisiksi. Se, mikä aikaisemmin oli ollut tärkeää, oli muuttunut vaikeiden kokemusten myötä vähemmän tärkeäksi. Tällöin jonkun vähäpätöisen asian materialistinen kriittisyys oli toisarvoista.

Tutkimuksen tieteellinen merkittävyys

Tutkimuksellisen viitekehyksen muodostivat systeeminen näkökulma ja ihmisenäkökulma. Aikaisempia tutkimuksia on olemassa tutkimuksen systeemi- ja ihmisenäkökulmien osa-alueista, mutta näiden välisien yhteyksien selittäviä tekijöitä ei ole aikaisemmin tutkittu. Tehty tutkimuskokonaisuus ja sen tulokset toivat kontribuution tähän tiedolliseen aukkoon ja antoi lisäymmärrystä puuttuvaan tietoon. Tutkimuksen tulokset edistävät myös mahdollisten muiden yhteyksien tutkimusta systeemisen ja ihmisenäkökulman viitekehyksessä.

Tutkimus täydentää rakennusalan tutkimusta siltä osin, että on todettavissa yhteys systeemisen ja ihmisenäkökulmien mukaisten osatulosten kesken. Tutkimus antaa siten arvokasta tietoa näkökulmien mahdollisesta liittymisestä toisiinsa ja niistä tekijöistä, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Tutkimus on tässä katsannossa uutuusarvoltaan merkittävä, sillä vastaavaa tutkimusta ei ole aikaisemmin tehty ja saavutettujen tulosten perusteilla voidaan mahdollisesti vähentää kritiikin syitä sekä kritiikin seurauksena mahdollisia konflikteja.

Tutkimus on kohdistunut vuokra-asumiseen, mutta tuloksilla voidaan nähdä olevan laajempaa merkitystä koskien asumisen tutkimusta. Tutkimus tuo ihmisenäkökulman uudella tavalla siihen tieteelliseen diskurssioon, joka koskee asumisen kokemusmaailmaa ja siihen liittyviä sisältöjä.

Tutkimuksen käytännön merkittävyys

Tutkimuksen tulokset ovat hyödynnettävissä ensisijaisesti rakentamisessa ja asumisessa, mutta todennäköisesti myös muissa yhteyksissä, joissa ihminen on läsnä. Asumisessa ihminen on asumisen ohella usein mukana asuntokiinteistönsä hallituksessa, yhtiökokouksen edustajana ja erilaisissa asukastoimikunnissa. Ihminen käyttäytyy ja tekee valintojaan todennäköisesti kaikissa tilanteissaan arvojensa mukaan. Tutkimuksen tuloksena saatiin viitteitä siitä, että ihmisen kaiken toiminnan taustalla ovat hänen syvällisesti omaksumansa arvot ja arvovalinnat. Nämä ohjaavat valinnoissa hänen elämäänsä. Ihminen pyrkii tavoittelemaan omaksumiaan arvoja valinnoissaan niin täydellisesti kuin mahdollista.

Asukkaan kriittisellä ja konfliktihakuisella käyttäytymisellä voi olla suuri taloudellinen merkitys asuntotuotannossa asuinkiinteistön tuottajaosapuolille (urakoitsijat, projektijohto, valvonta, suunnittelijat). Mikäli kritiikki johtaa osapuolten kesken konfliktiin ja pahimmillaan ajautuu oikeuskäsittelyihin, voi taloudelliset menetykset olla merkittävät.

Kritiikkiä ja konflikteja voidaan estää sekä taloudellisia menetyksiä todennäköisesti vähentää hyvällä kokonaislaadulla ja riitojen nopealla käsittelyllä niiden syntypaikalla. Kriittisten ja konfliktinhakuisten henkilöiden kanssa tällainen toiminta on erityisen tärkeää, sillä tutkimuksessa saatiin viitteitä siitä, että tällaisilla henkilöillä on aikaa ja haluja riitelyihin. Voi olla jopa niin, että riitelyjen avulla tällaiset henkilöt vain täyttävät päiväohjelmansa, sillä heiltä voi puuttua muu elämänsä sisältö ja elämäänsä ohjaava suunta.

8.6 Suositukset

Tutkimuksen tulosten perusteella tuli esiin useita kehittämistarpeita. Keskeiset kehittämistarpeet liittyvät rakentamisen virheettömyyteen laatuun, asiakaspalveluun, asiakaslähtöisyyteen sekä viestintään ja vuorovaikutukseen.

Laatu

Laatu-käsite ymmärretään nykyisin kokonaisvaltaisena liikkeenjohdon käsitteenä. Laadulla tarkoitetaan kaikkea yrityksen toimintaa, jonka tavoitteena on asiakkaiden tyytyväisyys ja kannattavan liiketoiminnan avulla hyvä kilpailukyky kiristyvässä kilpailukentässä.

Laatuajattelussa keskeiseksi tulisi tulla ”*kerralla valmiiksi*”-asenne, sillä virheellisen laadun korjaukset heikentävät yrityksen tulosta sekä aiheuttavat tyytymättömyyttä ja konflikteja osapuolten kesken. ”*Laatu on ilmaista*”-sanonta tulisi laajasti sisäistettyä kaikille työn suorittajille organisaation asemasta riippumatta.

Hyvän laadun -asenne tulisi sisäistettyä kaikille työntekijöille, sillä se on kaikkien etu. Hyvällä laadulla yrityksen on mahdollisuus erottua kilpailijoistaan ja turvata toiminta pitkällä tähtäimellä. Tällaisen yrityksen työpaikat ovat myös paremmin turvattuina.

Asiakaspalvelu ja asiakaslähtöisyys

Asiakastyytyväisyys kulkee käsi-kädessä hyvän laadun kanssa. Vaikka asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat muutkin tekijät laadun ohella, niin hyvä kokonaislaatu on kuitenkin erittäin tärkeä tekijä asiakastyytyväisyyden muodostumisessa. Virheiden korjaukset täytyisi kuitenkin hoitaa nopeasti ja riitelemättä, jolloin asiakastyytyväisyys ei heikkene. Virheiden korjausten viivytys heikentää asiakastyytyväisyyttä ja voi johtaa laajeneviin konflikteihin.

Vuorovaikutus

Ihmisten välisissä kontakteissa korostuu vuorovaikutuksen taidot. Hyvällä ja aidosti kiinnostuneella vuorovaikutuksella voidaan estää asiakastyytymättömyyttä. Asiakasta täytyy kuunnella pystyäkseen kehittämään yrityksen toimintaa. Vain kuuntelemalla, on mahdollisuus tuotteiden ja palvelujen kehittämiseen, sillä tuotteet ja palvelut on tarkoitettu asiakkaita varten.

Välinpitämätön suhtautuminen asiakkaan kokemiin tärkeisiin asioihin luo tyytymättömyyttä ja saattaa olla konfliktien syntymisissä piilevä vaihe. Nopea reagointi asiakkaan esittämiin asioihin saa aikaan asiakkaassa tyytyväisyyttä. Laajasti ymmärretty tuotteen laatu sisältää myös palvelun laadun. Vuorovaikutukseen ja palvelun laatuun liittyy erityispiirteinä yksilöllisyys, hetkellisyys ja inhimilliset tekijät.

Suorassa kontaktissa asiakkaisiin olevissa palvelutehtävissä asiakkaiden huomioiminen on erityisen tärkeää. Tällöin palvelutilanteissa laatua leimaa erityisen voimakkaasti tilannekohtaisuus ja ainutkertaisuus. Asiakkaan kohtaaminen tapahtuu usein nopeasti ja yllättäen. Tällöin palvelun laatua tarjoavan henkilön inhimilliset tekijät ovat ratkaisevassa asemassa laatuarvioinnissa. Hyvälaatuinen palvelu edellyttää palvelun antajalta monipuolista ammattitaitoa. Tällöin palvelun antajan täytyy aistia nopeasti asiakkaan tarpeet, olla ystävällinen, viestittää asiat ymmärrettävästi ja selkeästi sekä hallita tehtävät hyvin.

Viestintä

Asiakkaan esittämään kritiikkiin tulee vastata asiallisella viestinnällä. Erittäin haitallista on, mikäli asiakkaan yhteydenottoihin ei vastata tai yhteyksien saamisessa on ongelmia. Vaikka asiakkaan kritiikki saattaa tuntua vähäpätöiseltä kokonaisuutta ajatellen, niin hänelle asia on kuitenkin tärkeä ja voi vaikuttaa merkittävästi jokapäiväiseen elämäänsä.

Asuntokohteiden takuutöissä asukkaita tulisi tiedottaa riittävän laajasti, jolloin kaikki osapuolet tietävät tehdyt ja tulevat toimet kritiikin välttämiseksi. Huono tiedottaminen luo asiakastyytymättömyyttä. Rakennuskohteiden laatuun vaikuttaa myös viestinnän tehokkuus sidosryhmille.

Vuokratalon asiakkuus

Vuokratalon omistajan on tiedostettava, että vuokralainen on hänelle tärkeä tuloja tuova asiakas. Vuokra-asuminen on yleinen asumismuoto ja joillekin henkilöille esimerkiksi työnsä johdosta ainoa mahdollinen. Hyvin vuokransa maksavat ja hyväkäyttösiset asukkaat odottavat omistajan kiinnostumista heidän tarpeistaan ja toiveistaan

Konfliktit

Konflikteja ei voida kokonaan välttää. Ne liittyvät inhimilliseen toimintaan. Ratkaisevaa on kuitenkin miten ne hoidetaan.

Konfliktit tulisi ratkaista aina nopeasti niiden syntypaikoilla. Pitkittyessään konflikteilla on tapana laajentua ja muuttaa muotoaan. Pitkittyessään konfliktit myös tulevat kalliiksi ja kulluttavat paljon henkilöiden ja yritysten voimavaroja.

Konflikteja voidaan ratkaista eri tavoin. Suositeltavaa on, että ratkaisuihin ei osoiteta voittajaa ja häviäjää. Mikäli häviäjä osoitetaan, se saattaa olla siemen uuteen konfliktiin. Tärkeä elämänohje on kansan viisaus: *”Parempi laiha sopu, kuin lihava riita.”*

Luottamus

Luottamus on yksi keskeisimmistä menestystekijöistä osapuolten välisissä suhteissa. Erityisesti rakennushankkeessa asiakkaan ja urakoitsijan välinen luottamus on tärkeää. Luottamuksen merkitys korostuu niissä tilanteissa, joissa asiakkaan on vaikea ymmärtää palvelun sisältöä ja arvioida objektiivisesti tuotettua laatua.

Luottamukseen on panostettava koko ajan. Se tarkoittaa arkikielessä sitä, että toimitaan täsmälleen sovitulla tavalla. Luottamuksen rakentaminen on pitkäkestoinen prosessi. Se kuitenkin voidaan menettää hetkessä. On muistettava, että *”menetetty luottamus ei palaa ennalleen.”*

Ongelmien ratkaisut

Kun ongelmia syntyy, on *”kissa nostettava pöydälle.”* Reklamaation tavoitteena tulee olla se, että yhdessä kiinnitetään huomiota asiaan ja katsotaan tilanne. Näin ei voida tehdä, mikäli ongelmaa ei nosteta esille.

Hankalissa tilanteissa tulee vastapuolta lähestyä asiallisesti ja pyrittävä juttulemaan kasvokkain. Sopiminen on kaupankäyntiä ja siten se on myös ymmärrettävä. Tässä tärkeä on asian nostaminen pöydälle. Ongelmia syntyy, kun vältetään keskusteluita vaikeista asioista ja siirretään ne mieluummin huomioon.

Riitaisuuksien ratkaisuihin on toivottavaa päästä sellaiseen lopputulokseen, jossa ei osoiteta voittajaa eikä häviäjää. Tällöin osapuolet voivat edelleen jatkaa yhteistyötä eikä riitaisuus vaikuta tulevaan yhteistyöhön.

Keskiössä hyvä laatu

Menestyksekkään asuntotuotannon keskiössä on hyvä laatu. Mikäli asuntotuotanto laajassa laatukäsitteessä on hyvää, voidaan välttyä asunnon laatukritiikiltä, konflikteilta ja tyytymättömyyttä aiheuttavilta tekijöiltä. Tällöin asukas tekee arvion kokonaislaadun perusteella ja pienet puutteet muodostuvat merkityksettömiksi. Myös elämänvaiheiden merkitys laatukritiikin esittämiseen vähenee ja hyvällä laadulla otetaan ”aseet otetaan pois” kritiikkiin ja konflikteihin taipuvaisilta asukkailta.

Asiakaslähtöisyys on keskeinen hyvän laatutavoitteen peruste. Tämä sisältyy kaikkiin hyvän laadun ominaisuuksiin. Rakennusprojektin toteutuksessa asiakaslähtöisyys on keskeistä, sillä rakentaja toimii palvelualalla, jossa keskeistä on asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen. Mikäli uusi ajattelutapa ymmärretään ja sisäistetään johtaa se väistämättä myös menettelytapojen muuttumiseen ja sen johdosta laadukkaampaan toimintaan. Asiakkuuden ymmärtämiseen ja laadun perusteiksi ei riitä säädösten tunteminen, vaan laatuohjauksessa on huomioitava ”*asiakkaan parhaaksi*” - toimiminen.

Yksinkertainen ohje, mutta miksi niin vaikea

Kun ohjeeksi otetaan kaikessa toiminnassa seuraava yksinkertainen ohje ja ymmärretään sen seuraukset, niin siitä hyötyvät laajasti useat osapuolet:

”Tehdään kerralla valmiiksi” –asenne.

”Laatu on ilmaista - virheet maksaa.”

8.7 Jatkotutkimustarpeet

Toteutettu tutkimus on käsittänyt ihmisen elämäkokemusten mahdollisen yhteyden asuntonsa laatukritiikkiin vuokra-asumisessa. Tutkimuksen yhteydessä tuli esiin useita jatkotutkimustarpeita, joiden avulla on mahdollisuus saada lisäymmärrystä puuttuvaan tietoon koskien asumisen kokemusmaailmaa. Nämä muodostavat asumistutkimukseen uutta ulottuvuutta. Mahdollisia jatkotutkimustarpeita ovat:

1. Omistusasumisessa ihmisen elämänvaiheiden yhteys asuntonsa laatukritiikkiin.
2. Ihmisen koulutuksen yhteys asuntonsa kritiikkiin.
3. Eri ammattien yhteys asuntonsa kritiikkiin.
4. Naisten ja miesten välinen ero asuntonsa kritiikkiin.
5. Eri-ikäisten ihmisten yhteys asuntonsa kritiikkiin.

Ehdotetut jatkotutkimustarpeet kohdistuvat eri ihmisryhmien käyttäytymiseen koskien asumistaan. Tällaiset tutkimukset ja niiden tulokset ovat hyödynnettävissä etenkin asuntokaupassa, takuutöiden suorituksissa sekä isännöinnissä. Lisätutkimukset antaisivat uutta tietoa ihmisten asumisen käyttäytymisen perusteisiin. Parempi tietämys ihmisen käyttäytymisen perusteista voi luoda uutta tietopohjaa hyvän laadun ja asiakaslähtöisyyden aikaansaamiseksi.

LÄHTEET

- Aaltonen, T. 1998. Sanattomat tarinat. Teoksessa: V. Hänninen & J. Valkonen (toim.)
Kunnon tarinoita: Tarinallinen näkökulma kuntoutukseen. Kuntoutussäätiö 43-59. Helsinki.
- Achte, K., Vauhkonen, M-L., Lindfors O., Salokari, M. 1985. Syöpä elämän kriisinä. Otava.
Keuruu.
- Ahlman, E. 1967. Arvojen ja välineiden maailma. Eeettis - idealistinen maailmantarkaste-
lukoe. 2. tarkistettu painos. WSOY. Porvoo.
- Alasuutari, P. 2006. Merkitys, toiminta ja rakenne sosiologiassa: kulttuurinen näkökulma.
Sociologia 2006; 43(2): 79 – 92.
- Andersson, C. 2017. Yleisradio Oy:n 25.12.2017 radiossa ja televisiossa julkaisemat psyki-
atri Claes Andersson Joulupäivän mietteet: Ihminen ei ole mitään ilman toista ihmistä - Ih-
minen ei ole saari-Jokainen ihminen on olemassa vain toisten ihmisten kautta.
- Anderson, E.W., Sullivan, M.W. 1993. The Antecedents and Consequences of Customer
Satisfaction for Firms. Marketing Science. Vol. 12, No. 2, pp. 125-143.
- Antonovsky, A. 1979. Health, Stress, and Coping. San Fransisco: Jossey-Bass Publishers.
- Antonovsky, A. 1987a. Health promoting factors at work: the sense of coherence.
In: Kalimo R, El-Batawi MA, Cooper CL. (eds.) Psychosocial factors at work and their
relation to health. Geneve: World Health Organisatio: 153–167.
- Antonovsky, A. 1987b. Unraveling the Mystery of Health. How People Manage Stress and
Stay Well. Jossey-Bass Publisher. San Fransisco.
- Anttila, J. 1999b. Helin laatuasiat. Helsinki.
Saatavissa: <http://www.laatuokeskus.fi/mailarch/0453.html>.
- Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. Akatiimi. Hamina.
- Aria, H., Akbari, H. Integrated and multi-hour optimization of office building energy
consumption and expenditure, Energy and Buildings 82, 2014, pp. 391–398.
- Aro, R. 2017. Changing Expectations Investigating Domestic Necessity and Environmental
Sustainability in an Affluent Society. Väitös. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Arvola, A., Lahti, P., Lampila, P., Tiilikainen, A., Kyrö, R., Toivonen, S., Viitanen, K.,
Keskifrantti, S. 2010. Asuinympäristön ominaisuudet ja asukkaan arvot. Kuluttajatutkimus-
näkökulman sovellus asuinympäristön koetun laadun tutkimukseen. VTT:n tutkimusraportti
R-04869-10. Helsinki.

ASQ (American Society for Quality) Global State of Quality 2 Research. Discoveries 2016. Kansainvälinen laatututkimus.

Baltes, P.B., Freund, A.M. 2006. Ihmisen vahvuus ja viisaus. Teoksessa: Aspinwall, L.G., Staudinger, U.M. (toim.) Ihmisen vahvuuksien psykologia. Alkuteos: A Psychology of Human Strengths Fundamental Questions and Future Directions for a Positive Psychology. Suomentanut Jukka Pöhlh. Helsinki: Edita, 34-46.

Baltes, P.B., Lindenberger, U., Staudinger, U. 1998. Life-span theory in developmental psychology. Teoksessa: W. Damon & R.M. Lerner (toim.), Handbook of child psychology: Vol. 1. Theoretical models of human development (5. painos, pp. 1029-1143). New York: Willey.

Barnes, J.G. 2001. Secrets of Customer Relationship Management. McGraw-Hill.

Barney, J.B. , Hansen, M.H. 1994. Trustworthiness as a Source of Competitive Advantage, Strategic Management Journal, Volume 15, Special Issue: Competitive Organizational Behavior, Winter 1994, pp. 175-190.

Barret, P. 2000. Systems and relationships for construction quality. International Journal of Quality & Reliability Management. Vol. 17, Nos. 4/5, pp. 377-392.

Beach, R., Webster, M., Campbell, K.M. 2005. An evaluation of partnership development in construction industry, International Journal of Project Management, 2005.

Beck, U. 1995. Poliitiikan uudelleen keksiminen: kohti refleksiivisen modernisaation teoriaa teoksesta Nykyajan jäljillä: refleksiivinen modernisaatio. Vastapaino. Tampere.

Bell, M., Wingfield, J., Miles-Shenton, D., Seavers, J. 2010. Low Carbon Housing: Lessons from Elm Tree Mews, Joseph Rowntree Foundation, New York. 2010.

Bellizzi, K.M. 2004. Expressions of generativity and posttraumatic growth in adult cancer survivors. INT'L. J. Aging and human development 58(4), 267–287.

Bengtsson-Tops, A., Hansson, L. 2001. The validity of Antonovsky's Sense of Coherence measure in a sample of schizophrenic patients living in the community. Journal of Advanced Nursing; 33(4): 432–438.

Berger, P.L., Luckmann, T. 1966. The Social Construction of Reality: A Treatise it's the Sociology of Knowledge. Garden City, New York: Anchor Books, pp. 51-55, 59-61.

Besterfield, D. 1994. Quality control. 4. p. Englewood Cliffs, Prentice Hall.

Bitner, M.J., Hubert, A.R. 1994. Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: the customer's voice, teoksessa Rust, R.T. & Oliver, R.L. (Ed), Service Quality: New Directions in Theory and Practise, Sage publications, London, pp. 72-94.

Black, C., Akintoye, A., Fitzgerald, E. 2000. An analysis of success factors and benefits of partnering in construction, *International Journal of Project Management* 18 (2000) pp. 423-434.

Blomqvist, K. 2002. Partnering in the Dynamic Environment: The role of Trust in Asymmetric Technology Partnership Formation, *Lappeenranta teknillinen korkeakoulu. Acta Universitatis Lappeenrantaensis*, Lappeenranta.

Boyt, T., Harvey, M. 1997. Classification of Industrial Services - A Model with Strategic Implications, *Industrial Marketing Management*, Volume 26, Issue 4, July 1997, pp. 291-300.

Bramble B.B., D'Onofrio, M.F., Stetson, J.B. 1990. *Avoiding & Resolving Construction Claims*. MA: R.S.Means Company. Kingston.

Bresser, P.H. 1984. *Teoksessa: Sinn-voll-heilen. Viktor E. Frankls Logotherapie-Seelenheilkunde auf neuen Wegen*. Wien 1984.
Suomentanut: Kortekallio, H. 1985. *Tahdonvoimalla terveeksi. Viktor E. Franklin logoterapia*. Kirjayhtymä, Helsinki.

Bucero, A. 2007. Just Face It, *Project Management Network*, Volume 21, no. 9, September 2007.

Bury, M. 1997. *Health and illness in changing society*. London: Routledge.

Böckmann, W. 1984. *Teoksessa: Sinn-voll-heilen. Viktor E. Frankls Logotherapie-Seelenheilkunde auf neuen Wegen*. Wien 1984. Suomentanut: Kortekallio, H. 1985. *Tahdonvoimalla terveeksi. Viktor E. Franklin logoterapia*. Kirjayhtymä, Helsinki.

Carr, D. 1991. Discussion: Ricoeur on narrative. Kirjassa D. Wood (toim.) *Paul Ricoeur. Narrative and Interpretation*. London & New York: Routledge.

Chan, A., Scott, D., Lam, E. 2002. Framework of Success Criteria for Design/Build Projects, *Journal of management in engineering*, July 2002, pp. 120-128.

Chan, A.P.C., Chan, A.P.L. 2004. Key performance indicators for measuring construction success, *Emerald Research Register, An International Journal* Vol. 11 No. 2, 2004, pp.203-221.

Checkland, P. 1981. *Systems Thinking, Systems Practice*. London, John Wiley & Sons.

Cheng, E.W.L., Li, H. 2002. Construction Partnering Process and Associated Critical Success Factors: Quantitative Investigation, *Journal of Management in Engineering*, Vol. 18, No. 4, October 2002, pp. 194-202.

Cheung, S.O. 1999. Critical Factors Affecting the Use of Alternative Dispute Resolution Processes in Construction, *International Journal of Project Management*, Vol. 17, no. 3, 1999, pp. 189-194.

Coffey, A., Atkinson, P. 1996. *Making Sense of Qualitative Data - Complementary Research Strategies*, Sage Publications.

Cohler, P.J., Cole, T.R. 1996. *Studying Older Lives: Reciprocal Acts of Telling and Listening*. Teoksessa: James, E., Birren & Gary, M., Kenyon & Jan-Erik Ruth, Johannes, J.F., Schroots & Torbjörn Svensson (toim.) *Aging and Biography. Explorations in Adult Development*. New York: Springer Publishing Company, Inc., 61-76.

Coombs, C.H., Avrunin, G.S. 1988. *The structure of conflict*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Conti, T. 1993. *Building total quality – a guide for management*. Chapman & Hall. London.

Conway, B. & Hachen, D. Jr. 2005. Attachments grievances, resources and efficacy: The determinants of tenant association participation among public housing tenants. *Journal of urban affairs* 27: 1, pp. 25-52.

Costa, A.C., Roe, R.A., Taillieu, T. 2001. Trust Within Teams: The Relation With Performance Effectiveness, *European Journal of Work And Organizational Psychology*, Vol 10, no. 3, 2001, pp. 225-244.

Creech, B. 1995. *The five pillars of TQM: how to make total quality management work for you*. New York, Truman Talley Books.

Crosby, P.B. 1979. *Quality is free, the art of making quality certain*. McGraw-Hill. New York.

Crosby, P.B. 1996. *Quality is still free, making quality certain in uncertain times*. McGraw-Hill. New York.

Danielski, I. 2012. Large variations in specific final energy use in Swedish apartment buildings: causes and solutions, *Energy and Buildings* 49, 2012, pp. 276–285.

Deming, W.E. 1986. *The Deming Management Method*, by Mary Walton. Dodd, Mead, & Company. New York.

Deming, W.E. 1990. *Out of the Crisis*. 10. p. Massachusetts Institute of Technology. Cambridge.

Deutsch, M. 1973. *The Resolution of Conflict, Constructive and Destructive processes*, Yale University Press. New York.

Doling, J., Ford, J. 2003. *Globalisation and Home Ownership. Experiences in eight member states of the European Union*. Housing and Urban Policy Studies 21.OTB, Delft.

Doney, P.M., Cannon, J.P. 1997. An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships, *Journal of Marketing*, Volume 61, Issue 2, April 1997, pp. 35-51.

Elder, G.H., Jr. 1998. The Life course and human development. Teoksessa *Emergence and Development of Life Course Theory*. Teoksessa: R.E. Lerner & W. Damon (toim.), *Handbook of child psychology: Vol. 1. Theories of human development: contemporary perspectives* (5. , pp. 939-991). New York: Willey.

Elder, G.H., Jr., Johnson, M.K., Crosnoe, R. 2003. The Emergence and Development of Life Course Theory. Teoksessa: Jeylan, T., Mortimer & Michael, J. (toim.) *Shanahan Handbook of the Life Course*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers, 3-19.

Ellinger, A., Bostrom, R. 1999. Managerial coaching behaviours in learning organizations, *Journal of Management Development*, 18(9), pp. 752 – 71.

Ellram, L.M. 1995. Partnering Pitfalls and Success Factors, *International Journal of Purchasing and Materials Management*, Volume 31, Issue 2, Spring 1995, pp. 36-44.

Ervasti, K. 2004. Käräjäoikeuksien sovintomenettely, *Empiirinen tutkimus sovinnon edistämässä riitaprosesseissa*. Väitös. Helsingin yliopisto, Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisu 207. Helsinki.

Ervasti, K. 2005a. *Sovittelu tuomioistuimessa*. WSOY. Porvoo.

Ervasti, N., Pietikäinen, E., Wiklund, E., Hiltunen, M., Vesmanen, E. 2007. *Yksilölliset toiveet asuntotuotannossa*. Teknillinen tiedekunta, Oulun yliopisto. *Acta Universitatis Ouluensis*. C 268. Oulu.

Eskola, J., Suoranta, J. 2000. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 3. p. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Eurostat. 2015. *The Statistical Office of the European Communities*. Luxemburg.

Feigenbaum, A.V. 1956. Total quality control. *Harvard Business Review* 34, 6, pp. 93-101.

Feigenbaum, A.V. 1961. *Total quality control, engineering and management*. McGraw-Hill. New York.

Feigenbaum, A.V. 1983. *Total quality control*. 3. p. McGraw-Hill. New York.

Feigenbaum, A.V. 1989. *Management of quality – the key to the nineties*. 33rd EOQC Annual Conference Proceedings, Vienna 18.-21.9.1989. Vienna, European Organization for Quality Control. pp. 21-28.

Feldt, T. 1999. Sense of Coherence: Structure, Stability and Health Promoting Role in Working Life. Väitös. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Jyväskylä.

Fincham, R., Rhodes, P. 2005. Principles of Organizational Behaviour, 4th edition, Oxford University Press. New York.

Fok, S.K., Chair, S.Y., Lopez, V. 2005. Sense of coherence, coping and quality of life following a critical illness. Journal of Advanced Nursing; 49(2): 173–181.

Fong, P.S.W., Tong, I.N.P. 2005. Managing Knowledge in Construction Disputes, CIB 2005 Joint Symposium - Combining Forces: Advancing Facilities Management and Construction through Innovation, 13-16 June. Helsinki.

Fornell, C. 1992. A National customer satisfaction barometer: The Swedish experience, Journal of Marketing, January, 1992, pp. 1-21.

Frankl, V.E. 1963. Man`'s Search for Meaning. Beacon Press. Boston. Suomentanut: Jokinen, O. ja Sandborg, E. 1978. Ihmisyyden rajalla. Kustannusosakeyhtiö Otava 2002. Keuruu.

Frankl, V.E. 1978. The Unheard Cry for Meaning. Psychotherapy and Humanism. Simon & Schuster. New York. Suomentanut: Furman, B. 1981. Elämän tarkoitusta etsimässä. Kustannusosakeyhtiö Otava. Keuruu.

Frankl, V.E. 1982a. Ärztliche Seelsorge. Grundlagen der Logotherapie und Existenzanalyse. Zehnte, ergänzte Auflage. Franz Deuticke, Wien. Suomentanut: Sandborg, E. ja Jokinen, O. 1983: Olemisen tarkoitus. Kustannusosakeyhtiö Otava. Keuruu.

Frankl, V.E. 1984. Psychotherapie für den Laien Rundfunkvorträge über Seelenheilkunde. Suomentanut: Leistén, P. 1984. Itsensä löytäminen. Kirjayhtymä. Helsinki.

Frankl, V.E., Böschmeyer, U., Längle, A., Kretschmer, W., Böckmann, W., Bresser, P.H., Funke, G., Lukas, E. 1984. Sinn-voll-heilen. Viktor E. Frankls Logotherapie-Seelenheilkunde auf neuen Wegen. Wien 1984. Suomentanut: Kortekallio, H. 1985. Tahdonvoimalla terveeksi. Viktor E. Franklin logoterapia. Kirjayhtymä. Helsinki.

Frankl, V.E. 1988. The will to meaning. Foundations and applications of Logotherapy. Expanded edition. Meridian, 65. New York. Suomentanut: Viitanen, R. 2005. Logoterapia – avain mielekkääseen elämään. Lyhytterapiainstituutti. Helsinki.

Funke, G. 1984. Teoksessa: Sinn-voll-heilen. Viktor E. Frankls Logotherapie-Seelenheilkunde auf neuen Wegen. Wien 1984. Suomentanut: Kortekallio, H. 1985. Tahdonvoimalla terveeksi. Viktor E. Franklin logoterapia. Kirjayhtymä. Helsinki.

Galanes, G., Adams, K., Brilhart, J. 2004. Effective Group Discussion. Theory and Practice. McGraw Hill. Boston.

Gale, B.T. 1994. Managing customer value – creating quality and service that customer can see. Free Press. New York.

Garvin, D.A. 1984. What does “product quality” really mean? Sloan Management Review 26, 1, pp. 25-43.

Garvin, D. 1988. Managing quality – the strategic and competitive edge. Free Press. New York.

Gill, J., Johnson, P. 2002. Research Methods for Managers, 3rd Edition, Sage Publications. London.

Glaser, B.G. 1978. Theoretical Sensitivity: Advances in the methodology of Grounded Theory. California University Press. San Francisco.

Glover, J. 2008. Ihmisyyys. 1900-luvun moraalihistoria. 5. painos. Like. Helsinki.

Gould, N., Capper, P., Dixon, G., Cohen, M. 1999. Dispute Resolution in the Construction Industry, an Evaluation of British Practice, London.

Grant, R.M. 2008. Contemporary strategy analysis. UK: Blackwell Publishing Ltd.

Groton, J.P. 1997. Alternative Dispute Resolution in the Construction Industry, Dispute Resolution Journal, summer 1997, pp. 49-57.

Grönfors, M. 1985. Kvalitatiiviset kenttätömenetelmät. 2. p. WSOY. Porvoo.

Grönroos, C. 2001. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Ekonomia-sarja. WSOY. Porvoo.

Guerra-Santin, O., Tweed Aidan, C. 2014. In-use monitoring of buildings: An overview and classification of evaluation methods. Energy and Buildings 86, 2015, pp. 176–189.

Gummesson, E., Grönroos, C. 1987. Quality of products and services – tentative synthesis between two models. University of Karlstad, Service Research Center, Research Report 87:3. Karlstad.

Hakanen, J.J., Feldt, T., Leskinen, E. 2007. Change and stability of sense of coherence in adulthood: Longitudinal evidence from the Healthy Child study. Journal of Research in Personality; 41: 602–617.

Harada, A., Ikezawa, T., Yoneyama, T., Odajima, H., Kano, N. 1996. Case studies of TQM implementation in the service sector. In: Kano, Noriaki (toim.). Guide to TQM in service industries. Asian Productivity Organization. pp. 1-79. Tokyo.

Harmon, K.M.J. 2003a. Resolution of Construction Disputes: A Review of Current Methodologies, Leadership and Management in Engineering, October 2003, pp. 187–201.

Harmon, K.M.J. 2003b. Effectiveness of Dispute Review Boards, *Journal of Construction Engineering and Management*, November/December 2003, pp. 674-679.

Harri, M. 1998. The sense of coherence among nurse educators in Finland. *Nurse Education Today*; 18: 202–212.

Harrington, H.J. 1999. Performance improvement: a manager for the twenty-first century – part II. *The TQM Magazine* 11, 1, s. 5-7.

Harrington, H.J., Talley, D.J. 1995. The measurement process: the balanced score card. In: Harrington, H. James & Harrington, James S. (toim.). McGraw-Hill. pp. 416-443. New York.

Hartman, F.T. 2003. *Ten Commandments of Better Contracting*, ASCE Press, Reston.

Hautamäki, P. 2016. Leading with Individual Consideration. Forming Value with Customers in Business Interactions. Yksilöllinen johtajuus–Arvon tuottaminen yhteistyössä asiakkaan kanssa liiketoiminnan vuorovaikutustilanteissa. Väitös. Vaasan yliopisto. Vaasa.

HE 101/1998 vp. Hallituksen esitys Eduskunnalle. Maankäyttö- ja rakennuslaki. Helsinki.

Heightchew, E.Jr. 1999. Client Loyalty. Winning More Work From Existing Clients, *Journal of Management in Engineering*, Dec. 1999, pp. 36-40.

Heiman, T. 2004. Examination of the Salutogenic Model, Support Resources, Coping Style, and Stressors Among Israeli University Students. *The Journal of Psychology*; 138(6): 505-520.

Heikkinen, H. 2001. *Narratiivinen tutkimus – todellisuus kertomuksena*. Helsinki.

Heiskala, R. 1992. Sosiologinen kulttuurintutkimus. Kirjassa: Mäkelä K. (toim.) *Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta*. Gaudeamus: 9–29. Helsinki.

Heo, Y., Choudhary, R., Augenbroe, G.A. 2012. Calibration of building energy models for retrofit analysis under uncertainty, *Energy and Buildings* 47, 2012, pp. 550–560.

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä. www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf (luettu 21.2.2017)

Hirsjärvi, S., Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. *Tutki ja kirjoita*. Tammi. Helsinki.

- Hirvonen, J., Manninen, R., Hakaste, H. 2005. Asuntosuunnittelun ja –rakentamisen tila asukas- ja ammattilaiskyselyn valossa. Ympäristöministeriö. Helsinki.
- Homburg, C., Rudolph, B. 2001. Customer Satisfaction in Industrial Markets: dimensional and multiple role issues. *Journal of Business Research*. Vol. 52, pp. 15-33.
- Honneth, A. 1994. *Kampf um Anerkennung. Zur moralischen Grammatik sozialer Konflikte*. Suhrkamp. Frankfurt am Main.
- Hyvärinen, M., Löyttyniemi, V. 2005. Kerronnallinen haastattelu. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) *Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*, 189–222. Vastapaino. Tampere.
- Hänninen, V. 1999. Sisäinen tarina, elämä ja muutos. *Acta Universitatis Tamperensis* 696. Väitös. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Imhoff, C., Loftis, L., Geiger, J. 2001. The customer becomes the center of the business universe. www.bettermanagement.com. (Luettu 10.6.2016).
- Jaafari, A. 2004. Project Management in 21st Century, Shortened version of the paper presented in IRNOP VI Conference, Turku 2004, pp. 340–365. Turku.
- Jahren, C.T., Dammeier, B.F. 1990. Investigation into construction disputes, *Journal of Management in Engineering*, Vol. 6, No. 1, January 1990, pp. 39-46.
- Jalonen, N. 1993. Nuorellakin voi olla syöpä. *Sosiaalipolitiikan tutkimuksia sarja A:1*. Turun yliopisto. Turku.
- Jashapara, A. 2004. *Knowledge Management, An Integrated Approach*, Pearson Education Limited. England. Edinburgh.
- Jokinen, P., Laine, M., Fried, S., Heimonen, S. 2012. Elämäkokemus voimavarana ja mielen hyvinvoinnin peruskivenä. *Vanhustyö* 1:42–43. www.ikainstituutti.fi
- Juntto, A. 2007. Suomalaisten asumistoiveet ja mahdollisuudet. Tulot ja kulutus 2007. Tilastokeskus. Helsinki.
- Juntto, A. 2008. Asumisen muutos ja tulevaisuus. Ympäristöministeriö. Suomen ympäristö 33/2008. Erita Prima Oy. Helsinki
- Juntto, A. 2010. Asumisen unelmat ja arki, Parempaa asumista asukkaan ehdoilla. *Gaudeamus Oy* yliopistokustannus. HYY Yhtymä. Helsinki.
- Juntto, A., Viita, A., Toivanen, S., Koro-Kanerva, M. 2010. Vuokra-asunto Helsingissä sijoituksena ja kotina. Ympäristöministeriö. Helsinki.

- Juran, J. 1988. Juran on planning for Quality. The Free Press. New York. ISBN: 0029166810, 9780029166819.
- Juva, M. 2001. Aika on käydä sotaa ja aika tehdä sovinto. Teoksessa: H. Koivunen. Elämän viisaus. Kokemustietoa uusille sukupolville. Helsinki: Otava, 99-122.
- Jyrkämä, J. 1990. Vanhuus, vanheneminen ja yhteiskunta. Teoksessa P. Pohjolainen ja M. Jylhä (toim.) Vanheneminen ja elämäntietä. Sosiaaligerontologian perusteita. Helsinki: Weilin + Göös, 106-134.
- Jyrkämä, J. 2008. Kokemus ja kokemuksellisuus ikääntyessä. Seminaariesityksiä 26-27.11.2007. Oraita 2/2008. Helsinki: Ikäinstituutti, 14-19.
- Järvenpää, E., Kosonen, K. 2000. Johdatus tutkimusmenetelmiin ja tutkimuksen tekemiseen, Teknillinen korkeakoulu. (HUT Industrial Management and Work and Organizational Psychology Teaching Material No 1). Espoo.
- Jääskeläinen, L., Syrjänen, O. 2003. Maankäyttö- ja rakennuslaki selityksineen, käytännön käsikirja (2. uud. p.). Rakennustieto Oy. Helsinki.
- Kadefors, A. 2004. Trust in project relationships – inside the black box, International Journal of Project Management 22 (2004) pp. 175-182.
- Kaikkonen, A. 2016. Rakennuslehti 18.11.2016. www.rakennuslehti.fi (luettu 19.11.2016).
- Kakkuri, T. 2012. Asukastyytyväisyystutkimus vuokra-asuntoja tarjoavalle yritykselle. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Seinäjoki.
- Kalliala, K. 2017. Piispanluento Turun tuomiokirkossa 12.4.2017. Turku.
- Kamara, J., Anumba, C., Evbuomwan, N. 2000. Process model for client requirements processing in construction, Business Process Management Journal, Vol. 6 No. 3., 2000, s. 251-279.
- Kangasniemi, A. 2015. The mindfulness, acceptance and commitment approach to encouraging a physically more active lifestyle. LIKES – Research Reports on Sport and Health 305. Väitös. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Kankainen, J., Junnonen, J-M. 2000. Rakennuttaminen. Rakennustieto Oy, Helsinki.
- Kankainen, J., Junnonen, J-M. 2001. Laatuajattelu ja rakennustyömaan laatutoiminnot. Rakennustieto Oy. Helsinki.
- Kankainen, J. 2004b. Rakennusprojektin johtaminen, artikkeli teoksessa: Johtamisen faktat ja visiot, Recallmed Oy, Hämeenlinna.

- Kano, N. 1996. Why is TQM necessary in the service sector? In: Kano, Noriaki (toim.). Guide to TQM in service industries. Asian Productivity Organization. pp. 80-113. Tokyo.
- Kant, I. 2005. Prolegomena. Suomentanut ja selitykset laatinut Vesa Oittinen. 2. painos. Yliopistopaino. s. 170-177. Helsinki.
- Kasanen, E., Lukka, K., Siitonen, A. 1991. Konstruktiivinen tutkimusote liiketaloustieteessä. Liiketaloudellinen Aikakauskirja 3:1991. Helsinki.
- Kauppi, R. 2001. Arvoista ja ideaaleista filosofisessa antropologiassa. Teoksessa: Koskinen, I., Palomäki, J. (toim.) Raili Kaupin kirjoitukset 3. 1 Filosofia. Tampere University Press, 283-292. Tampere.
- Kauppi, R. 2002. Teoksessa: I. Koskinen & J. Palomäki (toim.) 2002. Raili Kaupin kirjoitukset 3. 2 Filosofia. Tampere University Press, 283. Tampere.
- Keinänen, J. 2009. Rakennusalan konfliktiratkaisujen kehittäminen. Väitös. Teknillinen korkeakoulu. Insinööritieteiden tiedekunta. Rakenne- ja rakennustuotantotekniikan laitos. Espoo.
- Kerby, A.P. 1991. Narrative and the self. Bloomington & Indianapolis: Indiana University Press.
- Kerzner, H. 2006. Project Management, A Systems Approach to Planning, Scheduling and Controlling, 9th Edition, John Wiley & Sons Inc., USA. New Jersey.
- KESTI-tutkimushanke. 2014. Asumisen laatu/matkat. Kestävän aluerakentamisen uudet teknologiat ja menetelmät Itämeren alueella -verkostohanke, A32203. Toim. Juha Kostiainen 16.7.2014. <http://nokkelakaupunki.fi/author/juhakostiainen/>
- Kiikeri, M. & Ylikoski, M. 2004. Tiede tutkimuskohteena. Filosofinen johdatus tieteen tutkimukseen. Gaudeamus. Tampere.
- Kilpeläinen, A. 2013. Julkaisussa: Kotilainen, S., Hedman, M., Heikkinen, J. (toimittajat) (2015). Joustavat asuin ympäristöt: 10 visiota aikaa kestäväan kaupunkiasumiseen. (Housing Design). Tampereen teknillinen yliopisto. Arkkitehtuurin laitos. Tampere.
- Koistinen, K., Tuorila, H. 2008, Millainen olisi hyvä elinympäristö? – Asukkaiden näkemyksiä elinympäristöstä, asumisesta ja palveluista eri elämänvaiheissa. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisuja 9/2008, Kuluttajatutkimuskeskus, Helsinki.
- Korhonen, H.M.E. 2016. Customer Orientation in Industrial Service Innovation. Asiakaslähtöisyys teollisuuden palveluinnovaatioissa. Väitös. Aalto-yliopisto. Tuotantotalouden laitos. Espoo.

Kornelius, L., Wamelink, J.W.F. 1998. The virtual corporation: learning from construction, Supply Chain Management. Vol. 3, No. 3, 1998, pp. 193-202.

Kortteinen, M., Tuominen, M., Vaattovaara, M. 2005, Asumistoiveet, sosiaalinen epäjärjestys ja kaupunkisuunnittelu pääkaupunkiseudulla, Yhteiskuntapolitiikka, vol. 70, s. 121-131. Helsinki.

Koskenvesa, A., Sahlstedt, S., Mäki, T., Kivimäki, C., Lahtinen, M., Junnonen, J-M., Viita, J. 2015. Laadukasta rakentamista – työmaan hyviä käytäntöjä. Mittaviiva Oy. Talonrakennusteollisuus ry. Helsinki.

Kotilainen, S., Hedman, M., Heikkinen, J. (toimittajat). 2015. Joustavat asuinympäristöt: 10 visiota aikaa kestävään kaupunkiasumiseen. (Housing Design). Tampereen teknillinen yliopisto. Arkkitehtuurin laitos. Tampere.

Kotler, P. 2000. Marketing Management. Millennium Edition, International edition. ISBN 0-13-015684.

Kotler, P., Kartajaya, H., Setiawan, I. 2010. Markkinointi 3.0: Tuotteista asiakkaisiin ja ihmiskeskeisyyteen. (Marketing 3.0: From products to customers to the human spirit, 2010.) Käännös: Mia Heiskanen. Talentum, Helsinki.

Kretschmer, W. 1984. Teoksessa: Sinn-voll-heilen. Viktor E. Frankls Logotherapie-Seelenheilkunde auf neuen Wegen. Wien 1984. Suomentanut: Kortekallio, H. 1985. Tahdonvoimalla terveeksi. Viktor E. Franklin logoterapia. Kirjayhtymä. Helsinki.

Kukkonen, H., Lievonen, M. 1986. Vanhusten asuinympäristöt Suomessa: esitutkimusraportti, Teknillinen korkeakoulu, arkkitehtiosasto, julkaisuja B1. Espoo.

Kyllönen, E., Kurenniemi, M. 2003. Asunto ja elämäntapa. Katsaus asumisen laatua koskevaan tutkimukseen. Aiheita 23/2003. Stakesin monistamo. Helsinki.

Kylmä, J. 2000. Dynamics of hope in adult persons living with HIV/AIDS and their significant others - a substantive theory. Kuopion yliopisto, Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 85. Kuopio.

Kyttä, M. 2007. Miten elinympäristön koettu laatu paikallistuu? Teoksessa: Laatua kaupunkiin, Knuuti, L. (toim.). Teknillinen korkeakoulu, Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja C65. s. 35-46. Espoo.

Kyttä, M., Karinkanta, A. 1988. Ympäristöpsykologinen tutkimus Lapinjärvellä, Teknillinen korkeakoulu, Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja B3, Espoo.

Kyttä, M., Lainevuori, A., Päivänen, J. 2000. Turvallisen matkan päässä kaupungista: Lahden seudun pientaloalueet suunnitelmissa ja asuinpaikkoina, Teknillinen korkeakoulu, Yhdyskuntasuunnittelun tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja B79, Espoo.

Kyngäs, H., Jämsä, T., Mikkonen, R., Nousiainen E-M., Rytilahti M., Seppänen P., Vaattovaara R. 2000. Terveys ei ole enää itsestään selvyys. Se on elämän suuri lahja. Tutkimus syöpää sairastavien nuorten selviytymisestä sairauden kanssa. Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä. Oulu.

Kärnä, S., Junnonen, J-M., Sorvala, V-M. 2007. Asiakastyytyväisyys rakentamisessa. Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorion raportti 239. Rakennus- ja ympäristötekniikan osasto. Espoo.

Kärnä, S. 2009. Concepts and attributes of customer satisfaction on construction. Väitös. Teknillinen korkeakoulu. Rakenne- ja rakennustuotantotekniikan laitos. Espoo.

Lahtinen, K. projektipäällikkö. 2014. Haastattelu 17.9.2014. Haastattelija

Laamanen, K., Laine, R., Pääkkönen, J., Vakkuri, J., Vallinoja, V., Väyrynen, P. 1999. Mittaamisen parantaminen. Laatu keskus. Helsinki.

Laamanen, K., Tinnilä, M. 2002. Prosessijohtamisen käsitteet, 3. uudistettu painos. Metalliteollisuuden Kustannus Oy, MET-julkaisuja nro 6/2002. Helsinki.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta. 481/1995. Helsinki.

Laki yhteishallinnosta vuokrataloissa. 649/1990. Helsinki

Larsson, G., Kallenberg, K.O. 1996. Sense of coherence, socioeconomic conditions and health. Interrelationships in a nation-wide Swedish sample. European Journal of Public Health; 6: 175–180.

Leaman, A., Stevenson, F., Bordass, B. 2010. Building evaluation: practice and principles, Building Research & Information 38 (5), 2010, pp. 564–577.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uud. p. Talentum Media Oy ja Olli Lecklin. Helsinki.

Lehtinen, J. 1986. Palveluiden laatu painotteinen markkinointi. Weilin+Göös. Espoo.

Lehtonen, T. 2004. Liikesuhteen laatu toimitilapalveluyrityksen ja tilaajan välisessä yhteistyössä, Teknillinen korkeakoulu rakentamistalouden laboratorio. Espoo.

Leinonen, T. 2004. Konfliktiteoria Dean G. Pruitt'n ja Sung Hee Kimin mukaan, artikkeli suomennettu teoksesta Wiberg Håkan (1975): Rauhantutkimus ja konfliktit, Tammi. Helsinki.

Levin, P. 1998. Construction Contract Claims, Changes & Dispute Resolution, 2nd edition, ASCE Press. USA. Reston.

Lillrank, P. 1990. Laatua, johdatus Japanin talouselämään laatujohtamisen näkökulmasta. Gaudeamus. Helsinki.

Lillrank, P. 2003. Laatuajattelu: Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa 3. p. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu.

Lindfors, H. 2005. Vaihtoehtoista riidanratkaisua vai vaihtoehtoista konfliktinratkaisua? University of Helsinki Conflict Management Institutien julkaisuja, Helsinki.

Lindén, M. 1995. Muuttuva syövän kuva ja kokeminen. Jyväskylä studies in education, psychology and social research 112. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

Lindqvist, M. 1980. Parantajan vastuu. Teoksessa: Nykyihmisen etiikka ja moraali. Oriveden Opiston 70-vuotisjuhlakirja. WSOY. Porvoo.

Linley, A.P. 2003. Positive Adaption to Trauma: Wisdom as Both Process and Outcome. Journal of Traumatic Stress, 16(6), 601–610.

Lukas, E. 1984. Teoksessa: Sinn-voll-heilen. Viktor E. Frankls Logotherapie-Seelenheilkunde auf neuen Wegen. Wien 1984. Suomentanut: Kortekallio, H. 1985. Tahdonvoimalla terveeksi. Viktor E. Franklin logoterapia. Kirjayhtymä, Helsinki.

Lundberg, O., Nyström, P.M. 1994. Sense of coherence, social structure and health. Evidence from a population survey in Sweden. European Journal of Public Health; 4: 252-257.

Lundberg, O. 1996. Sense of Coherence och befolkningens hälsa. Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti; 33: 265–273. Helsinki.

Lundberg, O. 1997. Childhood conditions, sense of coherence, social class and adult ill health: Exploring their theoretical and empirical relations. Social Science and Medicine; 44(6): 821–831. Helsinki.

Lundgren, B. 2009, Real Estate Development: A Customer Perspective, KTH Architecture and the Built Environment, Stockholm.

Luomala, J., Heikkinen, J., Virkajärvi, K., Heikkilä, J., Karjalainen, A., Kivimäki, A., Kähkölä, T., Uusitalo, O., Lähdevaara, H. 2001. Digitaalinen verkkotalous-Tietotekniikan mahdollisuudet liiketoiminnan kehittämisessä. TEKES, Teknologia katsaus 110/2001. Helsinki.

Längle, A. 1984. Teoksessa: Sinn-voll-heilen. Viktor E. Frankls Logotherapie-Seelenheilkunde auf neuen Wegen. Wien 1984. Suomentanut: Kortekallio, H. 1985. Tahdonvoimalla terveeksi. Viktor E. Franklin logoterapia. Kirjayhtymä. Helsinki.

Lönnqvist, J., Marttunen, M., Henriksson, M., Partonen, T (toim.). 2014. ”3 Mielenterveyden diagnostiikka ja luokittelu”, *Psykiatria*, s. 57–86. Jouko Lönnqvist: Traumaperäiset häiriöt (luvun alaotsikko). Duodecim. Helsinki.

Maankäyttö- ja rakennuslaki. 132/1999. Helsinki.

Maankäyttö- ja rakennusasetus. 895/1999. Helsinki.

MacIntyre, A. 1981. After virtue: a study in moral theory. Notre Dame: University of Notre Dame Press.

Maloney, W.F. 2002. Construction product/service and customer satisfaction. Journal of Construction Engineering and Management, November/December, pp. 522-529.

Mandela, N. 1995. Pitkä tie vapauteen: Omaelämäkerta. (Long Walk to Freedom: The Autobiography of Nelson Mandela. Suomentanut Heikki Älli. WSOY. Porvoo.

Mandelstam, N. 1972. Ihmisen toivo. Otava. Keuruu.

Medberg, G. 2016. How Do Customers Perceive Value-In-Use? Empirical Insights from Bank Service Stories. Pankkiasiakkaat arvostavat eniten ystävällistä palvelua. Väitös. Svenska Handelshögskolan, Institutionen för Marknadsföring, Marknadsföring Hanken, Markkinoinnin laitos, Markkinointi. Julkaisusarja: Economics and Society – 295. Helsinki.

Miles, M.B., Huberman, A.M. 1994. Qualitative Data Analysis – An Expanded Source-book, second edition, Sage Publications. London.

Moorman, C., Zaltman, G., Deshpande, R. 1992. Relationships Between Providers and Users of Market Research: The Dynamics of Trust Within and Between Organisations, Journal of Marketing Research, Volume 29, Issue 3, August 1992, pp. 314-328.

Morgan, R., Hunt, S. 1994. The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. Journal of Marketing. 58, 3: 20.

Murto, K. 2015. Suomen Yhteisöakatemia Oy. www.sya.fi.

Mutalahti, V. (toim.). 2000. Rakennuslainsäädäntö. Oy Edita Ab. Helsinki.

Mäkelä, K. (toim.). 1990. Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Gaudeamus. Helsinki.

Mäkikangas, A. 2007. Personality, Well-Being and Job Resources. From negative Paradigm towards Positive Psychology. Jyväskylän yliopisto, Jyväskylä studies in Education, Psychology and Social research 320. Jyväskylä.

Mäkipeska, M., Niemelä, T. 2005. Haasteena luottamus – työyhteisön sosiaalinen pääoma ja syvärakenne, Edita Publishing Oy, Yritysjulkaisut. Helsinki.

Määttänen, S., Öhrnberg, P. 1984. Laatu turvaa tuloksen, TQC, yrityksen uusi toimintatapa. Suomen laatu yhdistys. Helsinki.

Newsham, G.R., Mancini, S., Birt, B.J. 2009. Do LEED-certified buildings save energy? Yes, but Energy Build 2009, 41(8), pp. 897-905.

- Niiniluoto, I. 1983. Tieteellinen päättely ja selittäminen. Kustannusosakeyhtiö Otava. Keuruu.
- Nilsson, B., Holmgren, L., Westman, G. 2000. Sense of coherence in different stages of health and disease in northern Sweden. Gender and psychosocial differences. *Scandinavian Journal of Primary Health Care*; 18: 14–20.
- Nilsson, B., Holmgren, L., Stegmayr, B., Westman, G. 2003. Sense of coherence – stability over time and relation to health, disease, and psychosocial changes in a general population: A longitudinal study. *Scandinavian Journal of Public Health*; 31: 297–304.
- Nykänen, V. 1997. Toteutusmuodot rakennushankkeissa. VTT rakennustekniikka. Tuotantotalous ja -tekniikka. Espoo.
- Oakes, G. 2007. Article in *PM Network*, Vol 21, no. 8, p.43, August 2007.
- Ock, J.H., Seung, H.H. 2003. Lessons Learned from Rigid Conflict Resolution in an Organization: Construction Conflict Case Study, Article in *Journal of Management in Engineering*, Vol 19, Issue 2, pp. 83-89, April 2003.
- Oikeusministeriö. 2016. Presidenttien armahdukset. Helsinki.
- Ojasalo, J. 2000. Key account management and quality in business-to-business relationship. *Swedish School of Economics and business administration working papers* 422, April.
- Ozaki, R. 2003. Customer-focused approaches to innovation in housebuilding, *Construction Management and Economics*, September 2003 (21), pp. 557-564.
- Pajunen, H. 2016. Asuntosijoittaja 2016 -tapahtuma. Helsinki.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research, *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, pp. 41-50. Fall 1985.
- Pekkanen, J. 2005. Asiakkuuden menestys- ja uhkatekijät rakennushankkeessa. Väitös. Teknillinen korkeakoulu, rakentamistalouden laboratorio. Espoo.
- Peltonen, T., Kiiras, J. 1998. Rakennuttajan riskit eri urakkamuodoissa. RAKLI. Rakennustieto Oy. Helsinki.
- Peltonen L., Villanen S. 2004. Maankäytön konfliktit ja niiden ratkaisumahdollisuudet, Osa 1., Katsaus käsitteisiin ja kirjallisuuteen, Ympäristöministeriön julkaisu no. 723. Helsinki.
- Peppers, D., Rogers, M. 2001. One to One B2B – Customer Development Strategies for the Business-to-Business World. Peppers and Rogers Group. New York.

- Perho, H., Korhonen, M. 2008. Elämäntarinat keski-ikäen kynnyksellä ja niiden yhteydet elämäkokemuksiin ja persoonallisuuden piirteisiin.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1453415>
- Perminova, O., Gustafsson, M., Wikström, K. 2007. Managing Uncertainty in Projects: Merging theory and Practice, artikkeli julkaisussa: The Annual Publication of International Project Management Association: Project Perspectives 2008.
- Pohjonen, S., Haapio, H., Haavisto, V., Keskitalo, P., Lintumaa, S., Nygren, P., Nystén-Haarala, S., Rudanko, M., Taskinen, T.K.J. 2002. Ennakoiva sopiminen - liiketoiminnan suunnittelu, toteuttaminen ja riskien hallinta, WSOY Lakitieto, Vantaa.
- Pollari, M-L., Vesa, J. 2001. Hypestä hämmennykseenn. Voiko e-bisneksen strategioita suunnitella? Kauppakaari. Helsinki.
- Pondy, L.R. 1967. Organizational Conflict: Concepts and Models, Administrative Science Quarterly, Vol 12, No. 2, Sep. 1967, pp. 296-320.
- Poppius, E., Tenkanen, L., Kalimo, R., Heinsalmi, P. 1999. The sense of coherence, occupation and the risk of coronary heart disease in the Helsinki Heart Study. Social Science & Medicine; 49(1): 109–120.
- Poppius, E., Tenkanen, L., Kalimo, R., Heinsalmi, P. 1999. The sense of coherence, occupation and the risk of coronary heart disease in the Helsinki Heart Study. Social Science & Medicine; 49(1): 109–120.
- Poppius, E., Virkkunen, H., Hakama, M., Tenkanen, L. 2006. The sense of coherence and incidence of cancer – role of follow-up time and age at baseline. Journal of Psychosomatic Research; 61: 205–211.
- Poppius, E. 2007. The Sense of Coherence and Health (Koherenssin tunne ja terveys). Acta Universitatis Tamperensis; 1241. Väitös. Tampere University Press. Tampere.
- Popper, K. 1994. Objective Knowledge. Oxford: Oxford University Press.
- Porter, M.E. 1985. Competitive Advantage. The Free Press, New York.
- Pruitt, D.G., Rubin, J.Z. 1986. Social conflict. New York: McGraw-Hill. New York.
- Puolimatka, T. 2004. Kasvatus, arvot ja tunteet. Tammi. Helsinki.
- Purjo, T. 2011. Väkivaltaisesta nuoruudesta vastuulliseen ihmisyyteen. Eksistentiaalis-fenomenologinen ihmiskäsitys elämäntaidollis-eettisen nuorisokasvatuksen perustana. Väitös. Tampereen yliopisto. Acta Universitatis Tamperensis 1565. Tampere.
- Purjo, T. 2012. Viktor Franklin logoteoria – tie arvopitoiseen ja tarkoituksentäyteiseen elämään. Porrum. s. 103-104. Loppi.
- Purjo, T. 2014. Arvot ovat ihmisen toiminnan perusta. Tampere University Press. Tampere.

- Raitasalo, R. 1995. Elämänhallinta sosiaalipolitiikan tavoitteena. Kansaneläkelaitos. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 1. Helsinki.
- Rakennusteollisuus RT ry. 2017. Helsinki.
- Rakennustöiden laatu RTL 2017. Talonrakennusteollisuus ry, Rakennustietosäätiö RTS
- Rakennustieto Oy 2016. 352 s. Ratu-käsikirjat, KI-6025. Helsinki.
- Rakennusurakan yleiset sopimusehdot. YSE 1998, RT 16–10660. Rakennuskirja. Helsinki.
- Rauhala, L. 1992. Henkinen ihmisessä. Yliopistopaino. Helsinki.
- Rauhala, L. 2005. Ihmiskäsitys ihmistyössä. Yliopistopaino. Helsinki.
- Rauhala, L. 2005. Tajunnan itsepuolustus. 3. painos. Yliopistopaino. Helsinki.
- Reicheld, F., Sasser, W.E. 1990. Zero Defections: Quality Comes to Services. Harvard Business Review. 68, pp. 105-111.
- Richbell, D. 2000. CEDR sovittelijan käsikirja, Kaupallisten riitojen tehokas sovittelu, suomalainen laitos. Uusimaa Oy. Helsinki.
- Richbell, D. 2008. Mediation of Construction Disputes, Blackwell Publishing Ltd. Oxford.
- Riihimäki, M., Siekkinen, H. 2002. Asiakastarpeet kiinteistöliiketoiminnassa – Liike- ja toimistokiinteistöt. VTT tiedotteita 2125, Espoo.
- Rope, T., Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Ekonomia-sarja. WSOY. Juva.
- Robson, C. 2002. Real World Research, Blackwell, London.
- Ross, M.H. 1993. The Culture of Conflict, Interpretations and Interests in Comparative Perspective, Yale University Press, New Haven and London.
- Rubinstein, D. 2002. Suomalaisyritykset tarvitsevat lisää rytmiä -artikkeli. Kauppalehti 31.01.2002. Helsinki.
- Rudanko, M. 2002. Ennakoiva näkökulma kauppaoikeudessa. Teoksessa S. Pohjonen (toim.). Ennakoiva sopiminen. Liiketoimien suunnittelu, toteuttaminen ja riskien hallinta (s. 189 - 211). WSOY. Porvoo.
- Ruoppila, I. 2003. Viisaus. Teoksessa: E. Heikkinen & T. Rantanen (toim.) Gerontologia. Helsinki: Duodecim 185-192.
- Ryynänen, E-M. 2005. Masentuneen potilaan toivo ja sitä tukeva hoito. Pro gradu -tutkielma. Kuopion yliopisto. Kuopio.
- Ryynänen, J. 2016. Rakennuslehti 18.11.2016. www.rakennuslehti.fi (luettu 19.11.2016).

- Rönkä A. 1992. Nuoren aikuisen sosiaalinen selviytyminen: Katsaus kirjallisuuteen. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Rönkä A. 1999. The accumulation of problems of social functioning: Outer, inner, and behavioral strands. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research (No. 148). University of Jyväskylä. Jyväskylä.
- Saarenpää, E. 2010. Rakentamisen hyvä laatu. Väitös. Oulun yliopiston teknillinen tiedekunta. Oulu.
- Sadeniemi, M. 2002. Nykysuomen sanakirja 1–6. Valtion toimeksiannosta teettänyt Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Päätoimittaja: M. Sadeniemi. 15. painos. Helsinki.
- Sagy, S., Antonovsky, H. 2000. The Development of the Sense of Coherence: A Retrospective Study of Early Life Experiences in the Family. *The International Journal of Aging & Human Development*; 51(2): 155–166.
- Sahlberg, P. 1998. Opettajana koulun muutoksessa. WSOY. Porvoo.
- Salminen, J. 2005. Measuring Performance and Determining Success Factors of Construction Sites, Espoo.
- Salo, S. 1990. Päätelmiä suomalaisten asuntomarkkinoiden toiminnasta. *Kansantaloudellinen aikakauskirja* 1990. s. 462-465. Helsinki.
- Salomaa, J.E. 1941. Filosofian probleemoja. WSOY. Porvoo.
- Sarazen, J.S. 1987. Customer satisfaction is not enough. *Quality Progress* 20, 12, pp. 31-32.
- Savolainen, T. 1994. Laadun johtaminen: käsitteellinen tarkastelu ja laatujärjestelmän kehittämisprojektin käynnistämisen kuvaus esimerkkiyrityksissä. *Lisensiaattitutkimus*. Jyväskylän yliopisto, Taloustieteen laitos 93/1994. Jyväskylä.
- Schmidt, W.H., Tannebaum, R. 2000. Management of Differences teoksessa *Negotiation and Conflict Resolution*, Harvard Business Review, Harvard Business School Press, USA. Boston.
- Schwartz, S. 2011. Kulttuuriset arvo-orientaatiot: Kansallisten erojen luonne ja seuraukset. Limor kustannus. Vaajakoski.
- Seghezzi, H.D. 1995. Quality management in Europe: trends and future aspects. In: Hromi, John D. (toim.). *The best on quality*, vol. 6. Milwaukee, ASQC Quality Press. pp. 39-49.
- Sharma, N., Patterson, P. 1999. The impact of communication effectiveness and service quality on relationship commitment in consumer, professional services. *The journal of Services Marketing*, 1999, vol 13, no 2, pp. 151-170.

- Siikanen, P. 2009. Työmaiden tuotannonohjauksen ongelmat ja kehitystarpeet. Teknillinen korkeakoulu, Rakenne- ja rakennustuotantotekniikan laitos. Espoo.
- Silén, T. 1995. Organisaatiokulttuuri ja johtaminen – kahden yrityksen kulttuuriprosessin ja TQM-järjestelmän soveltamisen tarkastelu. Väitös. Helsingin yliopisto, Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsinki.
- Silén, T. 1997. Kansallista laatustrategiaa koskeva selvitys. Kauppa- ja teollisuusministeriö, tutkimuksia ja raportteja 15/1997. Helsinki.
- Silén, T. 1998. Laatujohtaminen – Menetelmiä kilpailukyvyn vahvistamiseksi. WSOY. Porvoo.
- Silén, T. 2001. Laatu, brandi ja kilpailukyky. Timo Silén ja WSOY. Porvoo.
- Sitaloppi, J. 2015. Framing service as ideology and practice - Cognitive underpinnings of service transformation in Finland's residential sector. Palvelu ideologiana ja toimintana: Kognitiivinen näkökulma palvelumuutokseen suomalaisella asumis sektorilla. Väitös. Aalto-yliopisto. Rakennustekniikan laitos. Julkaisusarja: Aalto University publication series DOCTORAL DISSERTATIONS, 186/2015. Espoo.
- Smeltzer, L.R. 1997. The Meaning and Origin of Trust in Buyer-Seller Relationships. International Journal of Purchasing and Materials Management, Volume 33, Issue 1, Winter 1997, pp. 40-48.
- Smith, K.G., Carroll, S.J., Ashford, S.J. 1995. Intra- and Interorganizational Cooperation: Toward a Research Agenda, Academy of Management Journal, Volume 38, Number 1, 1995, pp. 7-23.
- Soetanto, R., Proverbs, D.G., Holt G.D. 2001. Achieving quality construction projects based on harmonious working relationships. Clients' and architects' perceptions of contractor performance. International Journal of Quality & Reliability Management. Vol.18 No.5, pp. 528-548.
- Stanowitch, K.,E. 2004. How to think straight about psychology, 7. painos. Pearson.2012.
- Storbacka, K., Lehtinen, J. 1997. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkaiden armoilla. 2. p. WSOY. Porvoo.
- Storbacka, K., Lehtinen, R. 2006. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkuuden armoilla. 7. p. WSOY. Porvoo.
- Stude. E. 2016. Asuntosijoittaja 2016 -tapahtuma. Helsinki.
- Suhonen, P. 1988. Suomalaisten arvot ja politiikka. WSOY. Porvoo.

Sullivan, G.C. 1993. Towards clarification of convergent concepts: sense of coherence, will to meaning, locus of control, learned helplessness and hardiness. *Journal of Advanced Nursing*; 18(11): 1772–1778.

Sundelin, M. 2017. Elämäkokemuksesta *ja* -taidoista elämän tarkoitukseen. <https://www.stinfo.fi>.

Suomen ympäristöministeriön asetus. 2006. Suomen rakentamismääräyskokoelma A1. Rakentamisen valvonta ja tekninen tarkastus. Määräykset ja ohjeet 2006. Helsinki.

Suomen ympäristöministeriö. 2008. Erilaistuva asuminen, osaprojekti 1. Teoksessa: Asumisen muutos ja tulevaisuus (toim.). Edita Prima Oy. Helsinki.

Suomen ympäristöministeriö. 2010. Seitsemän kehitysehdotusta. Asumisen, rakentamisen ja maankäytön julkinen tutkimus Suomessa. Ympäristöministeriön raportteja-sarja 10/2010. Helsinki.

Suomen ympäristöministeriö. 2017. Asukasdemokratia ja yhteishallintolaki muuttuneessa toimintaympäristössä. Ympäristöministeriön raportteja-sarja 8/2017. Helsinki.

Suominen, S. 1993. Perceived health and life control. A theoretical review and empirical study about the connections between health and life control determined according to the strength of the sense of coherence. *Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus* 26. Helsinki.

Suominen, S., Blomberg, H., Bäckman, G., Helenius, H., Koskenvuo, M. 1994. Koettu terveys ja elämänhallinta. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti*; 31: 54–63. Helsinki.

Suominen, S., Helenius, H., Blomberg, H. 1996. Koherenssin tunne koetun terveydentilan ennustajana. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti*; 33: 7–15. Helsinki.

Suominen, S., Blomberg, H., Helenius, H., Koskenvuo, M. 1999. Sense of coherence and health – does the association depend on resistance resources? A study of 3115 adults in Finland. *Psychology & Health*; 14(5): 937–948. Helsinki.

Sun, K., Yan, D., Hong, T., Guo, S. 2014. Stochastic modeling of overtime occupancy and its application in building energy simulation and calibration, *Building and Environment* 79, 2014, pp. 1–12.

Surtees, P, Wainwright, N, Luben, R, Khaw, K-T, Day, N. 2003. Sense of Coherence and Mortality in Men and Women in the EPIC-Norfolk United Kingdom Prospective Cohort Study. *American Journal of Epidemiology* 2003; 158 (12): 1202–1209.

Syrjänen, O. 1999. Harkintavalta kaavoituksessa ja rakentamisessa. Väitös. Tampereen yliopisto. Tampere.

Swan, W., Wood, G., McDermott, P., Cooper, R. 2002. Trust in Construction, Conceptions of Trust in Project Relationships, CIB W92 Procurement Systems Symposium, January 14-17 2002, Trinidad & Tobago, pp. 455-464.

Taguchi, G. 1988. Introduction to quality engineering, designing quality into products and processes. Asian Productivity Organization. Tokyo.

Tague, N.R. 2004. The Quality Toolbox. 2. p. ASQ Quality Press: 236–240.

Tedeschi, R.G. & Calhoun, L. 2004. Posttraumatic growth: A new perspective on psychotraumatology. *Psychiatric Times*, 21(4), 58–60.

Temmes, E. 2006. Luonto koululaisten kokemana – tapaustutkimus Hangosta. Turun yliopisto, Turun yliopiston julkaisu, Sarja C 240, Scripta lingua Fennica edita. Turku.

Tervonen, A. 2001. Laadun kehittäminen suomalaisissa yrityksissä. Väitös. Lappeenrannan teknillinen korkeakoulu. Digipaino. Lappeenranta.

Thomas, K.W., Pondy, L.R. 1977. Toward an “Intent” Model of Conflict Management Among Principal Parties, *Human Relations*, Vol 30, No. 12, 1977, pp. 1089-1102.

Thomas, K.W. 1988. The Conflict Handling Modes: Towards More Precise Theory, *Management Communication Quarterly*, Vol 1, No. 3, Feb 1988, pp. 430-436.

Thomas, K.W. 1992. Conflict and Conflict Management: Reflections and Update *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 13, No. 3, Special Issue: Conflict and Negotiation in Organizations: Historical and Contemporary Perspectives, May, 1992, pp. 265-274.

Tilastokeskus. 2008. Suomen virallinen tilasto (SVT): Tulonjakotilasto 2008, 4. Tuloterot ja asuminen Euroopan maissa. Tilastokeskus. Helsinki.

Tilastokeskus. 2016. Suomen virallinen tilasto (SVT): Tilastot. Yleiskatsaus 2015. Vapaaehtoisia vuokra-asuntoja yhä enemmän 2015. Tilastokeskus. Helsinki.

Tiuri, U. 1997. Asunnon muunneltavuus ja avoin rakentaminen. Teknillisen korkeakoulun arkkitehtiosaston tutkimuksia 1997/12. Espoo.

Toivonen, J. 2000. Reppumiehistä kokonaistoimituksiin - Telakkateollisuuden alihankinnan toimintatapamuutoksen institutionaalinen analyysi, Turun kauppakorkeakoulu, 2000, 257 s. (Turun kauppakorkeakoulun julkaisu, Sarja A-4:2000). Turku.

Tomkins, C. 2001. Interdependencies, trust and information in relationships, alliances and networks, *Accounting, Organizations and Society*, Volume 26, Issue 2, March 2001, pp. 161-191.

Torbico, Z.M, Stroh, R.C. 2001. Customer Satisfaction in Home Building. *Journal of Construction Engineering and Management*, Jan/Feb, pp. 82-86.

- Treacy, T.B. 1995. Use of Alternative Dispute Resolution in the Construction Industry, *Journal of Management in Engineering*, February 1995, pp. 58–63.
- Tuloisela-Rutanen, M-S. 2012. Elämäkokemukset ja koherenssin tunne-Typologinen tutkimus Grounded theory-metodologiaa soveltaen. Väitös. Turun yliopisto. Turku.
- Turtia, K. 2001. *Sivistyssanat*. Otava. Keuruu.
- Tyvimaa, T. 2010. Developing and Investing in Senior Houses in Finland - Seniors` preferences and investors` insights. Senioritalojen rakennuttaminen ja niihin sijoittaminen Suomessa – ikääntyneiden preferenssit ja sijoittajien näkökulma. Väitös. Tampereen teknillinen yliopisto. Julkaisu 939. Tampere.
- Uusi-Rauva, E. 1987. Laadunohjauksen tunnusluvut. Helsinki, Suomen Metalliteollisuuden Keskusliitto, Julkaisu 11/87. Helsinki.
- Vahtera, J. 1993. Työn hallinta, sosiaalinen tuki ja terveys. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Valkila, N. 2013. Attitudes and behaviour of residents within the framework of energy efficiency (Asukkaiden asenteet ja käyttäytyminen energiatehokkuuden viitekehityksessä). Väitös. Aalto yliopisto. Espoo.
- Varto, J.,1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia, Kirjayhtymä. Helsinki.
- Ventovuori, T., Kankainen, J., Pekkanen, J. 2002. Projektituotannon asiakkuus, Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorion raportteja 206, Otamedia Oy, Espoo.
- Vierikko, E. 2004. Genetic and environmental effects on aggression” (Geneettiset ja ympäristötekijät aggressiivisuudessa). *Psychology and Social Research* no 242. Jyväskylä.
- Viinikainen, J. 2012. Personality and labour market outcomes (Persoonallisuuden merkitys työmarkkinoilla). Väitös. Jyväskylä Studies in Business and Economics, no 113. Jyväskylä.
- Vilkka, H. 2012. Tutkimusotteita. Tiedonintressin näkökulma. hanna.vilkka.fi/wp.../02/AIKAS3A.Tutkimusotteet-tiedonintressin-katsannosta.
- Vorster, M.C. 1993. Virginia Polytechnic Institution, Dispute Prevention and Resolution, SD-95, October 93. USA. Virginia.
- Vuolanto, T. 2004. Kaupunkirakentamisen sosiaalisia lähtökohtia Kruunuvuorenrannassa, Helsingin Kaupunkisuunnitteluviraston julkaisuja 16. Helsinki.
- Vuorinen. P. 2013. Kestävä rakentaminen. Rakennusteollisuus RT ry. Helsinki.
- Wall, J.A. Jr., Callister, R.R. 1995. Conflict and Its Management, *Journal of Management*, 1995, Vol 21, No. 3, pp 515-558.

- Wall, J.A., Jr., Blum, M. 1991. Community mediation in the People's public of China. *Journal of Conflict Resolution* 35:3-20.
- Williams, R., Van Der Wiele, T., Van Iwaarden. J. 2004. TQM: Why it will again become a top management issue, *International Journal of Quality & Reliability Management* 21(6): 603–611.
- Woodruff, R., Cadotte, E., Jenkins, R. 1983. Modeling consumer satisfaction processes using experience-based norms. *Journal of Marketing Research* 20, 3, pp. 296-304.
- Zaheer, A., McEvily, B., Perrone, V. 1998. Does Trust Matter? Exploring the Effects of Interorganizational and Interpersonal Trust on Performance, *Organization Science*, Volume 9, Number 2, March-April 1998, pp. 141-159.
- Ziehe, T. 1991. Uusi nuoriso: epätavanomaisen oppimisen puolustus. Vastapaino. Tampere.
- Zimmerman, A., Martin, M. 2001. Post-occupancy evaluation: benefits and barriers, *Building Research & Information* 29 (2), 2001, pp. 168–174.
- Yang, Z., Becerik-Gerber, B. 2014. The coupled effects of personalized occupancy profile based HVAC schedules and room reassignment on building energy use, *Energy and Buildings* 78, 2014, pp. 113–122.
- Yasamis, F., Arditi, D., Jamshid, M. 2002. Assessing contractor quality performance, *Construction Management and Economics*, (2002) 20, pp. 211-223.
- Yeheskel, A. 1995. The Intimate Environment and the Sense of Coherence Among Holocaust Survivors. *Social Work in Health Care* 1995; 20(3): 25–35.
- Yin, R.K. 2009. *Case Study Research: Design and Methods* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ylikoski, P. 2001. *Understanding Interests and Causal Explanation. Väitös. Helsingin yliopisto. Käytännöllisen filosofian laitos. Helsinki.*
- Özgür, G., Ying, H., Kenan, G. 2015. Completing the missing link in building design process: Enhancing post-occupancy evaluation method for effective feedback for building performance *Building and Environment*. journal: www.elsevier.com/locate/buildenv

Liite 1. Tutkimuksen 1. vaiheen kyselylomake

ASUMISTA KOSKEVA TUTKIMUS

Pyydetään vastaukset lomakkeen kysymyksiin.

Asunto talo/porras_____no_____

Asuntotyyppi _____h+k_____m2

Vastaus pvm _____/____20____

Kiinteistöt: Valhallantie 5, Räävelintie 4, Matinpuronkuja 2 H, Espoo

Valmistunut 2015

Vastaaja _____ikä_____

Ammatti _____

Koulutus _____

Puhelin _____

Sähköposti _____@_____

Perheen koko aikuisia_____kpl, lapsia_____kpl

Kysymys 1.

Mitä positiivisia kokemuksia teillä on asunnostanne? (tärkeimmiksi kokemanne asia)

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

Kysymys 2.

Mitä negatiivisia kokemuksia teillä on asunnostanne? (tärkeimmiksi kokemanne asia)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Kysymys 3.

Mitä muuta haluatte kertoa? (tärkeimmät asiat)

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Kysymys 4.

Minkä yleisarvosanan annatte asunnostanne?

1 huono, 2 välttävä, 3 tyydyttävä, 4 hyvä, 5 erittäin hyvä **arvosana**_____

Kiitos vastauksestanne!

Vastauksenne on luottamuksellinen ja vain tutkijan käytössä.

Vastauksen palautus:

Allekirjoittanut tulee noutamaan vastauksia ma 14.12.2015 alkaen.

Voitte myös palauttaa vastauksenne sähköpostitse: [www.: reino.yli-honkola@student.tut.fi](mailto:reino.yli-honkola@student.tut.fi)

Jatkotutkimus suoritetaan henkilöhaastatteluina alkaen vuonna 2016.

Terveisin,

Reino Yli-Honkola, tohtoriopiskelija

puh. 0400-565025, [www.: reino.yli-honkola@student.tut.fi](mailto:reino.yli-honkola@student.tut.fi)

Liite 2. Tutkimuksen 2. vaiheen teemakysymykset

HAASTATTELU

Aloituis

Haastattelija kertoo aluksi haastateltavalle haastattelusta ja sen luottamuksellisuudesta.

- Haastattelun tarkoitus ja luottamuksellisuus
- Haastattelun nauhoitus jää ainoastaan tutkijan käyttöön
- Haastatteluaineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua
- Haastateltavalle annetaan mahdollisuus kuunnella nauhoitus

Haastattelun teemat

- Henkilön elämänvaiheet ja -kokemukset
- Asunnon virheet ja puutteet
- Urakoitsijan toiminta
- Suunnittelu
- Isännöinti
- Kiinteistöhuolto
- Asiakkuuden hoito
- Konfliktit
- Elämänarvot

Kysymykset

1. Henkilön elämänvaiheet ja -kokemukset

Kasvu ympäristö ja perhe

- Kuvaile lapsuuttasi ja kasvuperhettäsi
 - äiti, isä, sisarukset, itse sinä, mahdolliset muut perheenjäsenet
 - perheenjäsenten väliset suhteet
- Kuvaile tavallisen arkipäivän viettoja perheessäsi
- Kuvaile vapaapäivien viettoja (viikonloput, joulukuu, uusia vuosi, vappu, juhannus jne.)
- Onko sinulla joitakin erityisen tärkeitä / keskeisiä lapsuusmuistoja

Koulunkäynti

- Kerro koulunkäynnistäsi
 - miten koulunkäynti sujui?
 - olitko kiusattu?

Ammatin hankinta

- Minkä ammatin/ koulutuksen ja miten olet hankkinut?

Elämänvaiheet ja –kokemukset

- Kuvaile elämääsi ja kerro elämästäsi.
 - oma perhe, sukulaiset, ystävät
 - työ, arkielämä, harrastukset
 - viikonloppujen vietto, juhlat
- Minkälainen suhde sinulla on lähipiiriisi?
 - vanhemmat, lapset, sukulaiset
 - työtoverit, tuttavat
- Onko elämäsi nyt erilaista kasvuperheeseen verrattuna?
 - mitä erilaisuutta
 - arvot
- Kerro tiivistettynä tärkeimmät elämänvaiheesi ja –kokemuksesi.
 - positiiviset
 - negatiiviset

2. Asunnon virheet ja puutteet

- Millaisia laatuongelmia olet todennut? Kerro yksityiskohtaisesti havaitsemistasi puutteista.
 - seinät, katot, lattiat, työn suoritukset, loppusiivoukset, kojeet ja laitteet, muuta

3. Urakoitsijan toiminta

- Minkä on kokemuksesi urakoitsijan toiminnasta?
 - miten laatuojaukset on hoidettu/ jätetty hoitamatta?
 - asenne
 - muuta

4. Suunnittelu

- Kerro mielipiteesi asuntosi suunnittelusta.
 - toimivuus
 - tilat
 - muuta

5. Isännöinti

- Minkä on kokemuksesi isännöinnistä?
 - ammattitaito, palvelualltius, asenne, muuta

6. Kiinteistöhuolto

- Minkä on kokemuksesi kiinteistöhuollosta?
 - ammattitaito
 - palvelualttius
 - asenne
 - muuta

7. Asiakkuuden hoito

- Minkä on tuntemuksesi omistajan asiakkuuden hoidosta?
 - suhtautuminen asukkaaseen
 - asenne
 - muuta

8. Konfliktit

- Minkälaisissa asumisesi konflikteissa ole ollut mukana?
 - mikä tilanne?
 - mitä koski?
 - mitä tapahtui silloin?
 - kuinka usein konflikteja on ollut?
 - miten pääsit konfliktista ulos?
 - muuta

9. Elämänarvot

- Mitkä ovat tärkeimmät elämänarvosasi?
 - kerro vapaamuotoisesti elämänarvoistasi ja mitkä ovat niihin vaikuttaneet; mihin ne perustuvat?

Liite 3. Haastateltujen henkilöiden kuvaukset

Henkilö	Siviilisäät	Työllisyys	Sairaudet	Suru	Muita vaikeuksia	Typologia/tavoitteet
1. N 47	eronnut	hyvä	ei	ei	ei	ei tavoitteita
2. N 47	eronnut	hyvä	ei	ei	isovanhemmat kasvattaneet	ei tavoitteita
3. M 35	avoliitossa	hyvä	ei	ei	lapsena huostaanotettu pakolla (alkoholi vanhemmat)	<i>pärjääjä</i> , motiivi työssä
4. M 65	naimisissa	tydyttävä/ yrittäjä	ei	ei	stressautunut, huoli töiden saannista ja pitkät työpäivät	motiivina yrittäjyys
5. M 35	naimaton	hyvä/ yrittäjä	ei	ei	ei	motiivina yrittäjyys
6. N 56	leski	työtön; sairauden johdosta	parantumaton	aviomies (40 v) kuollut yllättäen	sairaus aiheuttaa vaikeutta elämässä	<i>eheä</i> , <i>pärjääjä</i>
7. M 37	eronnut	tydyttävä	ei	ei	eron johdosta lasten tapaamiset vaikeita	luottaa tulevaisuuteen
8. N 57	eronnut	hyvä	lapsi kehitysvammainen	ei	lapsen kehitysvammaisuus huolestuttaa	haluaa auttaa muita
9. M 60	eronnut	hyvä	sydänkohtaus yllättäen	ei	avioero	<i>pärjääjä</i>
10. M 60	leski	hyvä	ei	vaimo kuollut nopeasti syöpään	alkoholiongelmia, mutta selviytynyt	<i>pärjääjä</i>
11. N 57	eronnut	hyvä	parantumattomasti sairas	veli kuollut huumeisiin	paheneva sairaus huolestuttaa	<i>eheä</i> , <i>pärjääjä</i>

12. N 63	naimaton	sairaseläkkeellä	parantumattomasti sairas	useita omaisia kuollut	oma sairaus aiheuttaa masennusta	<i>pärjääjä</i>
13. N 72	naimisissa	eläkkeellä	ei	oma poika kuollut	heikkenevä terveys	harrastuksissa sisältö
14. M 72	naimisissa	eläkkeellä	ei	oma poika kuollut	isä kaatunut sodassa, sijoitettu sijaisperheeseen	harrastuksissa sisältö
15. M 68	eronnut	sairaseläkkeellä	parantumattomasti sairas	ei	olympialaishaa-veet kariutui nuoruudessa tapaturmaan	<i>pärjääjä</i>
16. M 45	eronnut	hyvä	ei	ei	oman yrityksen konkurssi	työ sisältönä
17. N 49	naimisissa	hyvä	ei	isä kuollut yllättäen, kun henkilö oli 20 vuotias	ei	työ sisältönä
18. N 63	avoliitossa	työtön	parantumattomasti sairas	useita lähiomaisia kuollut	vaikeasti alkoholisoitunut	<i>sinnitte-lijä, toivo tulevassa</i>
19. N 37	naimaton	hyvä	sairastuminen nuorena	ei	koulukiusattu vanhemmat uskonnollisia	<i>pärjääjä</i>
20. N 32	naimisissa	välttävä	ei	ei	aviomiehen työttömyys	<i>pärjääjä</i>
21. N 56	eronnut	työtön	lapsi kehitysvammainen	ei	narsistinen esimies erottanut työstä	<i>pärjääjä</i>
22. M 59	naimaton	hyvä	ei	ei	ei	harrastukset ohjaavat

Taulukon selitykset:

Numerointi =haastattelujen järjestys

N = nainen

M = mies

Ikä vuosissa

Liite 4. Yhteenveto tutkimuksen haastatteluihin osallistuneista, kieltäytyneistä ja poissuljetuista henkilöistä

4.1 Haastatteluihin osallistuneet 22 henkilöä.

Ikäjakausma/ henkilömäärä	Koulutustaso	Työtilanne
32 - 50 v 9 henkilöä	1 kpl peruskoulu 6 kpl ammatillinen koulutus 2 kpl korkeakoulu	9 työssä (kaikki)
Yli 50-vuotiaat 13 henkilöä	3 kpl kansa-tai peruskoulu 8 kpl ammattikoulutus 2 kpl korkeakoulu	6 työssä 3 työtön 4 eläkkeellä

4.2 Haastatteluista kieltäytyneet 39 henkilöä.

Ikäjakausma/ henkilömäärä	Koulutustaso	Työtilanne
32 - 50 v 16 henkilöä	2 kpl peruskoulu 10 kpl ammatillinen koulutus 4 kpl korkeakoulu	14 työssä 2 työtön
Yli 50-vuotiaat 23 henkilöä	6 kpl kansa-tai peruskoulu 13 kpl ammattikoulutus 4 kpl korkeakoulu	11 työssä 5 työtön 7 eläkkeellä

4.3 Alle 30-vuotiaat tutkimuksesta poissuljetut 29 henkilöä.

Ikäjakausma/ henkilömäärä	Koulutustaso	Työtilanne
Alle 30-vuotiaat 29 henkilöä	3 kpl peruskoulu 12 kpl ammatillinen koulutus 5 kpl korkeakoulu 9 kpl opiskelija	16 työssä 4 työtön 9 opiskelu

Liite 4 mukaisista taulukoista 4.1 – 4.2 on todettavissa, että haastatteluihin osallistuneet (22 henkilöä) edustavat kattavasti yli 30-vuotiaiden vastaajien koko joukkoa (61 henkilöä) koulutus- ja työtaustoiltaan. Sen sijaan tutkimuksesta poissuljetut, alle 30-vuotiaat (29 henkilöä, taulukko 4.3), eivät edusta yli 30-vuotiaiden joukkoa etenkin suuren opiskelijamäärän johdosta.

Tampereen teknillinen yliopisto
PL 527
33101 Tampere

Tampere University of Technology
P.O.B. 527
FI-33101 Tampere, Finland

ISBN 978-952-15-4114-8
ISSN 1459-2045